



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL  
SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESORT, CIUDAD DE  
IQUITOS, AÑO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**BACH. JHAN MARCOS GUERRA VÁSQUEZ**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----

**Mgtr. Roger Lozano Ruíz**

**Secretario**

-----

**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Miembro**

-----

**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

-----

**MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Dirigido a quien forjó mi camino y me dirige hacia el correcto: Dios, me permite sonreír ante todos mis logros, guía el destino de mi vida, está conmigo en todo momento, ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor, ayudándome a aprender sobre mis errores y a no volverlos a cometer.

## **DEDICATORIA**

A todas aquellas personas que durante mi trayectoria académica, han estado ayudándome y lograron que este propósito se haga realidad.

## RESUMEN

El presente informe de tesis ha tenido por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, rubro resort, de la ciudad de Iquitos, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas; para lo cual nos constituimos hasta la ubicación en la densa amazonia de los cuatro (4) resorts para recabar la información, hallándose que los microempresarios se caracterizan por estar en edad adulta y muy apasionados por sus proyectos turísticos, enfocados en el cliente y la mejora continua, destacándose también su claridez en la misión y visión de su negocio. Respecto a los procesos administrativos, se halla que existe la práctica habitual de la planificación, la cual se soporta en su cumplimiento; asimismo su organización, la que se evidencia en su manual de organización y funciones y estructura orgánica visible. En lo que respecta a la dirección, se halla que el liderazgo ha logrado compenetrar a todos los integrantes de la empresa, a tal extremo de operar sin supervisión. En lo que respecta a control, existe también la influencia del liderazgo, existiendo la utilización de instrumentos de ayuda como los inventarios. Finalmente, se concluye que estos negocios si tienen soporte eficaz en sus procesos administrativos.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, resort, hotelería.

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis report was to determine the Quality Management and Efficiency in the Administrative Processes of the mypes of the service sector, resort category, of the city of Iquitos, year 2019. The research methodology was characterized by being mixed; descriptive level and non-experimental design, transversal and descriptive. To carry out the research, we used the survey technique and a structured questionnaire of seventeen (17) questions; for which we constituted ourselves to the location in the dense Amazon of the four (4) resorts to gather information, finding that microentrepreneurs are characterized by being of adult age and very passionate about their tourism projects, focused on the client and continuous improvement, highlighting also their clarity in the mission and vision of their business. With respect to administrative processes, there is the usual practice of planning, which is supported in its fulfillment, as well as its organization, which is evidenced in its manual of organization and functions and visible organic structure. With regard to management, it is found that leadership has managed to penetrate all the members of the company, to such an extent that it operates without supervision. In terms of control, there is also the influence of leadership, with the use of aid instruments such as inventories. Finally, it is concluded that these businesses do have effective support in their administrative processes.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, resort, hospitality.

# ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS .....	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema.....</b>	<b>2</b>
1.1.1 Caracterización del problema.....	2
1.1.2 Enunciado del problema .....	4
<b>1.2 Objetivos de la investigación.....</b>	<b>4</b>
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos .....	4
<b>1.3 Justificación de la investigación.....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Justificación Metodológica.....	4
1.3.2 Justificación Práctica.....	4
1.3.3 Justificación Teórica.....	5
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	9
2.1.3 Antecedentes regionales .....	11
2.1.4 Antecedentes locales .....	13
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación.....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Gestión de calidad.....	14
2.2.1.1 Sistemas de gestión de la calidad .....	15
2.2.2 Administración.....	15
2.2.3 Gestión Administrativa .....	17

2.2.3.1	La Gestión Administrativa Empresarial .....	17
2.2.3.2	Importancia de la Gestión Administrativa .....	18
2.2.4	Proceso Administrativo .....	19
2.2.4.1	Planeación.....	19
2.2.4.2	Organización .....	21
2.2.4.3	Dirección .....	22
2.2.4.4	Control .....	24
2.2.5	La Empresa .....	25
2.2.5.1	Elementos o Recursos Empresariales .....	26
2.2.5.2	Funciones de la Empresa.....	26
2.2.5.3	Clasificación de Empresas .....	28
2.3	Marco conceptual .....	31
2.3.1	Glosario de términos.....	31
2.3.2	El rubro hotelería.....	33
2.3.2.1	Hotel .....	33
2.3.2.3	Hostal .....	37
2.3.2.4	Albergue.....	38
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS .....</b>		<b>39</b>
3.1	Hipótesis general .....	39
3.2	Hipótesis específicas.....	39
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Diseño de investigación .....	40
4.1.1	Tipo de investigación .....	40
4.1.2	Nivel de investigación .....	40
4.2	Población y muestra .....	41
4.2.1	Población.....	41
4.2.2	Muestra .....	41
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	42
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
4.4.1	Técnicas.....	44
4.4.2	Instrumentos.....	44
4.5	Plan de análisis .....	44
4.7	Matriz de consistencia.....	45
4.7	Principios éticos .....	48



<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	50
<b>5.1 Resultados</b> .....	50
<b>A. Del microempresario:</b> .....	50
<b>B. De la gestión de calidad:</b> .....	53
<b>C. De los procesos administrativos:</b> .....	57
<b>5.2 Análisis de resultados</b> .....	67
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	71
<b>6.1 Conclusiones</b> .....	71
<b>6.2 Recomendaciones</b> .....	72
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	73
<b>ANEXOS</b> .....	76
<b>1.- Cronograma</b> .....	76
<b>2.- Presupuesto</b> .....	77
<b>3.- Encuesta</b> .....	78
<b>4.- Vistas fotográficas de la investigación</b> .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje .....	33
Tabla 2: Requisitos mínimos para la categorización de un hotel. ....	34
Tabla 3: Requisitos mínimos para la categorización de un apart-hotel. ....	35
Tabla 4: Requisitos mínimos para la categorización de un hostel. ....	37
Tabla 5: Requisitos mínimos para la clasificación de un albergue. ....	38
Tabla 6: Definición y operacionalización de las variables .....	42
Tabla 7: Matriz de consistencia de la investigación .....	45
Tabla 8: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	50
Tabla 9: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	51
Tabla 10: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	52
Tabla 11: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos? .....	53
Tabla 12: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	54
Tabla 13: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente? .....	55
Tabla 14: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo? .....	56
Tabla 15: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	57
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	58
Tabla 17: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? .....	59
Tabla 18: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa? .....	60
Tabla 19: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa? .....	61
Tabla 20: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa? .....	62
Tabla 21: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	63
Tabla 22: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control? .....	64

Tabla 23: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	65
Tabla 24: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?.....	66
Tabla 25 Cronograma de actividades.....	76
Tabla 26: Presupuesto general .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	50
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	51
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	52
Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos? .....	53
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	54
Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	55
Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo? .....	56
Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	57
Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	58
Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	59
Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	60
Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	61
Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	62
Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	63
Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control? .....	64
Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	65
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	66

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El trabajo de investigación se orientó a identificar la relación que existe entre los procesos administrativos y la gestión de calidad de las mypes del sector servicios, rubro resort en la ciudad de Iquitos, que anualmente en promedio reciben más de 45,000 turistas extranjeros según reporte de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Loreto (2016), determinando los factores que inciden en la eficacia y admitan haber desarrollado una gestión óptima como parte del sector hotelero que brindan una serie de servicios que son apreciados por sus clientes.

Se concluye que el conocimiento y aplicación de las herramientas de administración por parte de los microempresarios responsables de administrar y gestionar son el soporte a las acciones orientadas hacia la mejora continua.

Las exigencias de los clientes respecto a la calidad de los productos y servicios son cada vez mayores, asimismo el mercado turístico exige a las mypes ser bastante competitivos en temas de costos, por lo cual un elemento diferenciador es el análisis para la mejora en los procesos administrativos y eliminar todo lo que no genera valor, como por ejemplo monitorear los sub procesos para identificar y eliminar causas que generen problemas con la finalidad de automatizar los mismos y se realicen con una mínima supervisión.

La investigación tuvo como espacio geográfico la ciudad de Iquitos, la que por su desarrollo turístico ha conformado un mercado atractivo para las inversiones hoteleras con la instalación de diversos negocios y marcas, siendo los resort las

preferidas por aquellos que por la combinación de modernidad y rusticidad de sus instalaciones, ha causado una interesante demanda del cliente amante de la naturaleza y absoluto descanso.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Muchos inversionistas en la ciudad de Iquitos han tomado la decisión de constituir mypes para la construcción de nuevos resorts, motivados en que generará la demanda cautiva de turistas que desean el contacto directo con la naturaleza y la consecuente rentabilidad económica deseada porque estas mypes tienen particularidades distintas a un hotel convencional.

Con el pasar de los años, como todo negocio, los nuevos emprendedores inversionistas ya conformados microempresarios, han comenzado a incrementar su número como participantes en el rubro, generando una gran competencia.

Los microempresarios de este rubro, por sus características, ofrecen al cliente la bondad de sus instalaciones las cuales resaltan cuando son nuevas, pero en el devenir de los años algunas presentan deterioro, servicios higiénicos inoperativos, falta de agua y limpieza, factores que devienen en insatisfacción del cliente y es cuando la administración no se apoya en sus procesos administrativos y genera impacto negativo en la calidad de servicio.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

Existe todavía empresarios que necesitan convencerse de que la administración es una responsabilidad, sin embargo, algunas mypes son gerenciados sin comprender el verdadero alcance del concepto de calidad. Esta debe ser entendida como un ingrediente diario en la operación o vida de la mype del rubro resort. La calidad es lo que el cliente espera cuando visita un resort. Poner en marcha una empresa significa

que la gestión debe iniciarse con la planificación. La planificación es el primer proceso de la administración en el que se establece a donde se quiere llegar y evaluar su factibilidad. Se trata de considerar todos los posibles sucesos que ocurrirán en la vida de la empresa, práctica que es probable el microempresario no advierte oportunamente y sucumbe a los cambios a los que naturalmente se expone una empresa. Sin la planificación los negocios no llegarán a alcanzar la etapa de desarrollo, muriendo prematuramente. Otro proceso cuya ausencia incide en la administración es la organización. Es otra fase considerada mecánica, que también no se aplica adecuadamente en las mypes del rubro en estudio, ya que el peso operativo recae en recursos humanos sin preparación. Aunada a la falta de determinación de funciones, tiene un impacto negativo en la atención al cliente. Ciertos microempresarios consideran que la dirección puede ser delegada, sin embargo, desconocen que esta debe recaer en recursos humanos preparados, la dirección debe ser para supervisar el nivel de desempeño esperado y no para apagar incendios de una mala organización.

El control, es uno de los procesos no adecuadamente ejecutado, en razón fundamentalmente del desconocimiento ya que el mismo debe estar acompañado del establecimiento de normas de control y procedimientos correctivos para prevenir pérdidas o daños con perjuicio económico.

Con esta investigación, se buscará conocer si la buena imagen de éxito que reflejan los resorts de Iquitos está sustentada en la gestión de calidad y con procesos administrativos eficaces.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿la administración de las mypes del sector servicios, rubro resort de la ciudad de Iquitos realizan una gestión basada en la calidad y soporte eficaz de sus procesos administrativos?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro resort de la ciudad de Iquitos, investigación para el año 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Describir los procesos administrativos de las mypes sector servicios, rubro resort de la ciudad de Iquitos, y determinar su impacto en la gestión.
- Identificar que herramientas de gestión se utilizan para el desarrollo de las mypes en estudio.
- Identificar que planes de acción se realizan ante procesos críticos identificados en procesos de mejora.

## **1.3 Justificación de la investigación**

### **1.3.1 Justificación Metodológica**

Se fundamenta en procesos metodológicos de carácter cuantitativo y cualitativo, de modo que se pretendió analizar por medio de métodos, técnicas, herramientas de investigación, cómo es la gestión mediante los procesos administrativos de las mypes del rubro resort por las condiciones en que operan.



### **1.3.2 Justificación Práctica**

A nivel práctico el resultado de la presente investigación está en la capacidad de sugerir soluciones a corto y mediano plazo frente a problemas de carácter administrativo que pudieran afectar las operaciones de las mypes en estudio.

### **1.3.3 Justificación Teórica**

El valor teórico de la investigación radica en su utilización y marco de referencia a futuros estudios en las ciencias administrativas. En tal sentido, el análisis de la gestión representa un instrumento de desarrollo empresarial, que permite evaluar la eficiencia con la cual se cumplen las funciones del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) de manera que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

## **CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Ramírez, B. (2018)**, en su tesis “Análisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa (Ecuador)”, para obtener el título profesional de Ingeniería Comercial con mención en la productividad, Universidad Católica del Ecuador; cuyo objetivo fue analizar la gestión administrativa en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa en la provincia de Esmeraldas. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación cuantitativa, porque dentro de la información existieron datos numéricos, las cuales son la cantidad de capacitaciones que tienen los empleados periódicamente. En sus conclusiones, se manifiesta que en el sector hotelero de Tonsupa, solo existen tres establecimientos de alojamiento que cumple con las características de un hotel, por el cual identificó que un hotel cuenta con diferentes planes administrativos que conduce al cumplimiento de una empresa. Sin embargo, un modelo administrativo combinado en el que práctica un buen liderazgo, se preocupa por mantener un buen ambiente laboral y que sus trabajadores estén satisfechos, poniendo en práctica el modelo administrativo de apoyo y custodia. Por último, está investigación evidenció que en dos hoteles, todos los trabajadores gozan los beneficios de ley, con el fin de que manejen eficientemente todos los procesos operativos que exigen los diferentes puestos de trabajo.

**Jiménez, B. & Muñoz, M. (2017)**, en su tesis “Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz en la ciudad de Guayaquil”, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil;

tuvo por objetivo proponer mejoras a sus procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz. Como metodología, empleó el tipo de investigación descriptivo, lo cual buscó describir y detallar la problemática o situación objeto de estudio. Se llegó a la conclusión, que la empresa Grúas Muñoz no cuenta con un manual de procedimientos o procesos formales establecidos, lo cual ha dificultado el control de los mismos, impidiendo su crecimiento y provocando que su rentabilidad comenzará a decrecer; y que la empresa únicamente dé a conocer sus servicios por medio de la red social “Facebook” y por la publicidad de boca en boca. Actualmente, el mercado de venta de servicios de grúas se encuentra saturado debido al aumento de nuevos competidores que buscan dañarlo, generando una guerra de precios que se ha venido dando desde hace varios años atrás. Sin embargo, esto propuso mejorar los procesos administrativos con la finalidad de incrementar el control en la misma, para ello realizó un rediseño de los procesos actuales formalizando totalmente a la empresa, buscando incrementar la rentabilidad y tratando en lo posible reducir los costos medio a futuro.

**Villarroel, F.A. (2016)**, en su tesis: “Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para su empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana”, para optar el título profesional de Ingeniero en Alimentos en la Universidad de Chile; tuvo por objetivo desarrollar un sistema de gestión de calidad según la norma internacional ISO 9001:2008. Como metodología de investigación, utilizó el tipo descriptivo. Sus conclusiones, indica que logró desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008, y que ayudó a disminuir el número de no conformidades encontradas en el diagnóstico inicial. Asimismo, disminuyó en un 100.0% las no conformidades de la clasificación documental, quedando 32 no conformidades sin solucionar correspondientes a

implementación, operacional y compromiso de la organización, por lo que lograron disminuir el 27% las no conformidades totales. Finalmente, demostraron así que el sistema de gestión resultó ser una herramienta para lograr cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

**Cartagenova, A.E. (2010)**, en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido caso hotel royal acme portete beach resort”, para optar el título de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de Calidad y Productividad en la Universidad Católica del Ecuador; cuyo objetivo fue diseñar un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido, donde permitió mejorar la satisfacción del cliente externo mediante la gestión de procesos a través de indicadores. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo. Sus conclusiones, indica que el sistema de gestión propuesto debió conocer a profundidad su funcionamiento del hotel, tanto como sus procesos, actividades, interrelaciones, procesos de apoyo y factores que generan valor agregado al servicio. Este sistema fue medible y cuantificable a través de indicadores de gestión claramente definidos e implementados los cuales permitieron la toma de decisiones objetivas y el seguimiento de las mismas, transformando así al hotel en una organización dinámica, abierta al cambio, con capacidad de adaptación y con una mejora continuamente, reflejándose todo esto en la satisfacción del cliente y participación en el mercado.

**Flores, Y. & Ibarra, G. (2006)**. Tesis “Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa”, para optar el título profesional de Licenciado en Contaduría en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Su objetivo fue mostrar un modelo de control interno para las empresas con pequeña capacidad

administrativa, donde permitió un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y con ayuda al crecimiento y productividad en este tipo de organizaciones. El método que emplearon fue el descriptivo, cuestionario, diagrama de flujo y el método de investigación alternativo. Sus conclusiones, indica que al mostrar un modelo de control interno en apoyo a la empresa con una limitada capacidad administrativa, y así mismo contribuir a que los empresarios del sector pequeño y mediano, proporcionará una herramienta que les apoye a mejorar los procesos y el manejo de la entidad. Por lo tanto, cabe destacar que desde su punto de vista particular, el control interno es la parte central del trabajo presentado y dada esta justificación fue importante conceptuarlo, y determinar claramente las características que les permite precisarlo de manera clara y concreta; sobre todo conocer las áreas de aplicación o el uso hacia el cual puede ser orientado mediante su clasificación.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Barrantes, V.A. (2018).** En su tesis: “Sistema de gestión de calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017. Como metodología, utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que son paradigmas de la investigación científica, ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento. Sus conclusiones, indican que el 64% de los trabajadores tienen una percepción medio de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO: 9001 de los procesos de la empresa envolturas Perú; el 28% tiene una baja percepción y el 8% tienen una alta percepción de nivel del sistema de gestión. Por

otro lado, el 60% de los trabajadores manifestaron tener una percepción medio nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO: 9001 de los procesos en la empresa envolturas Perú; el 24% una baja percepción y el 16% manifiestan tener una alta percepción de nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad.

**Pelayo, M. (2012)**, en su tesis “Determinación del grado de calidad de una empresa a partir de los indicadores de gestión”, para optar el grado académico de Maestría en Calidad Industrial; tuvo por objetivo determinar el grado de calidad de una empresa a partir de los indicadores de gestión. Como metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo. Sus conclusiones, indica que el sistema de gestión es motorizado por 14 variables críticas, también afirmaron que los sectores que definen el grado de calidad de un sistema de gestión son la dirección, calidad, producción y RR.HH; asimismo la mayoría de las variables están relacionadas a la dirección, porque son importantes para que definan el grado de calidad de una empresa y así evalúen si es necesario que determinen los valores de 14 variables, de acuerdo al criterio de evaluación. Por último, si bien el grado de correlación entre las variables es muy fuerte, se entiende que el modelo se ha probado y analizado con las 14 variables, por lo que no resulta conveniente su simplificación hasta la realización de un análisis más profundo.

**Asijas, C. & Puyen, J. (2010)**. Tesis “Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un club campestre & resort en el distrito de Moche”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional de Trujillo. Teniendo por objetivo demostrar la viabilidad a nivel de pre-factibilidad para la instalación de un club campestre & resort en el distrito de Moche. La metodología que empleó fue el

diseño no experimental y transversal. Conclusiones, al analizar el estudio de mercado apreciaron que el objetivo es alentar el turismo nacional e internacional enfocado al entretenimiento y descanso. La ventaja diferencial de este proyecto en comparación con otros similares es que está rodeado de una combinación de belleza natural y sorprendente cultura milenaria. La inversión total para implementar y constituir su empresa asciende a un monto de US\$ 692,635.68 de los cuales US\$ 415,581.41 corresponde al aporte propio de los accionistas y US\$ 277, 054.27 fue financiado a través de un préstamo. Por otro lado, el mayor porcentaje está representado por el activo fijo tangible con el 87.53% del total, asimismo el capital de trabajo representan un 11.89% de la inversión. Finalmente, la implementación de un club campestre & resort en el distrito de Moche es viable conforme lo demuestra la evaluación económica-financiera.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Angulo, A. (2018).** Tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, hoteles, distrito de Iquitos, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo por objetivo investigar si las mypes del sector servicios, hoteles del distrito de Iquitos, año 2018, gestionan su negocio con calidad y difunden un plan de atención al cliente como estrategia de servicio. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación cuantitativa, porque en la recolección de datos y presentación de los resultados aplicaron los procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Entre sus conclusiones, indica que los hoteles de este sector ejecutaron buenas prácticas de gestión, al haber identificado y estandarizado sus procesos, sobre todo al solucionar los problemas de gestión, mediante el uso de técnicas o planes de mejora, y lo más

importante seguir un plan de gestión que los acompaña en la administración, guiada por la misión y visión estratégicamente diseñadas. Finalmente, sus propietarios y/o gerentes, tienen el compromiso y el interés de satisfacer a sus clientes, y como evidencia han difundido procedimientos, protocolos o planes de acción en su organización, que les permitió accionar de manera eficaz ante eventualidades que se presenten, además de no contar con una buena infraestructura que constituye en un factor diferencial.

**Mávila, P.F. (2018)**, en su tesis “Hotel campestre turístico (AltaVista) en la carretera Iquitos-Nauta (km 59), Loreto”, para optar el título profesional de Arquitecto en la Universidad Científica del Perú; tuvo por objetivo diseñar una tipología destinada al hospedaje y recreo turístico para la ciudad de Iquitos. La metodología a emplear fue el tipo de investigación cuantitativa. Sus conclusiones, indica que la propuesta del diseño del hotel campestre turístico “Altavista” brindó una diversidad de servicios y ofertas recreativas-turísticas e implementó 4 recorridos que permite variedad al instante, y que crea atractivos naturales con elementos propios de terreno como: la topografía y el agua (recursos de diseño), emplea materiales del lugar para integrarse con la naturaleza. La ciudad de Iquitos posee un valor socio-cultural y gastronómico de gran impacto social, forjando en el iquiteño la identidad cultural; asimismo lograron un valor agregado frente a las expectativas que comúnmente son ofrecidas a los visitantes locales, nacionales e internacionales. Por último, la valoración de la naturaleza amazónica, aprovecha los elementos de interés natural que se transforman en recursos como: la presencia del río Amazonas, la biodiversidad de flora y fauna que alberga, la reserva Pacaya Samiria, que es considerada la más grande a nivel nacional, así como la reserva natural de Gueppi y Alpahuayo Mishana, haciendo énfasis en el



cuidado y buen mantenimiento de las áreas verdes, para que así puedan corresponder a la denominación “Iquitos”, pulmón del mundo.

**Oliva, M. (2017)**, en su tesis “Gestión por procesos y la calidad de servicio en el area de alimentos y bebidas en el hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015”, para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería en la Universidad Científica del Perú; tuvo por objetivo estudiar los factores determinantes en la gestión de los procesos del área de alimentos & bebidas hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015. La presente investigación fue el tipo descriptivo, ya que buscó determinar los procesos que directamente inciden en la eficacia de la gestión y en el área de alimentos y bebidas. Conclusiones, en el proceso de gestión del área de alimentos y bebidas del hotel cinco estrella de Iquitos, existen factores que determinan el no cumplimiento de sus objetivos y metas. El restaurant Manoa del hotel Dorado Plaza tuvo mayor demanda si se mejora una gestión de calidad, como así también una buena gestión de adquisiciones que permitió mejorar una disposición de materiales e insumos que constituyeron a determinar una gestión de calidad en el área de alimentos y bebidas. Finalmente, el personal debe tener la experiencia en el área de alimentos y bebidas orientada en la medida que la capacitación sea permanente y actualizada, por ello se hicieron necesario que se tome como punto de partida la formación en el marco de la cultura organizacional del hotel, orientado la misma a un proceso de mejora continua.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Castillo, D.J. (2018)**, en su tesis “Caracterización de los atributos aplicados a las empresas hoteleras en el Perú: caso los Gavilanes Hotel S.R.L-Pucallpa, 2017”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Católica los

Ángeles Chimbote; tuvo por objetivo general determinar las principales características de los atributos aplicados en el sector hotelero del Perú, y los gavilanes hotel SRL-Pucallpa 2017. En el presente estudio, utilizaron el diseño de investigación no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. En sus conclusiones, determinaron que la Sunat debe realizar difusión tributaria en los hospedajes y en campañas de formalización, para que la población formalice y les cree conciencia tributaria. Asimismo, en el sector hotelero existe informalidad debido a que los establecimientos no se constituyen ante Sunat para no pertenecer a los Regímenes Tributarios, para no tener que pagar los impuestos y los atributos correspondientes, agregando a esto que los que si logran formalizarse no cumplen con la entrega de comprobantes de pago, los cuales son merecedores de multa y/o cierre de locales por parte de la Sunat. Sin embargo, existe un registro proporcionado por Sunat, a favor de los establecimientos de hospedajes, el cual consiste en que el dueño que cuente a partir de un establecimiento de hospedaje se inscribe ante la Sunat, ya que esto les brinda un beneficio tributario que es la devolución o compensación del saldo a favor del IGV; pero con la condición de que el contribuyente brinde servicio de alimentación y consumo a sujetos no domiciliados.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

**Servat, A. (2005).** En su libro titulado “Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000”, define que la gestión de calidad exige el control y la integración total de los elementos de un área de operaciones determinada. Para que todos los elementos de una operación estén integrados, es preciso que tanto el comportamiento como las funciones de cada uno de ellos estén bien definidos. (p.3)

Las responsabilidades respecto al establecimiento de requerimientos deben estar distribuidas con claridad. A la alta gerencia corresponde, exclusivamente la responsabilidad de lograr calidad en sus operaciones.

La gestión de calidad es una función de la alta gerencia, y no se delega. Es posible que una gerencia media o un departamento involucrado en el aseguramiento de la calidad de un proceso o un producto elaboren planes de acción a seguir, pero su implementación es responsabilidad exclusiva de la alta gerencia.

### **2.2.1.1 Sistemas de gestión de la calidad**

**Servat, A. (2005).** El sistema de gestión de calidad es un medio que resulta útil no solo para dar confianza en que el producto o servicio cumplirá con ciertas especificaciones, sino también para reducir los costos operativos. (p.4)

Todo modelo de calidad busca que las cosas se hagan bien por primera vez; de esta manera se crea una cultura organizacional que minimiza el despilfarro, evita el reprocesamiento y optimiza el uso de los insumos. Pero, más que un simple método para minimizar costos, el sistema de gestión de la calidad se convierte también en un impulsor del aumento de la productividad en las organizaciones.

### **2.2.2 Administración**

La administración es una de las actividades humanas más importantes. Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para cumplir propósitos que no podían alcanzar de manera individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales. A medida que la sociedad empezó a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tendieron a crecer, la tarea de los administradores se volvió más importante.

La administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Comprende a toda la organización y es fuerza vital que enlaza a todos los demás subsistemas.

Al administrar una empresa se busca coordinar los recursos humanos y materiales para alcanzar objetivos propuestos. Las funciones básicas de la administración son planear, organizar, ejecutar y controlar la actividad de una empresa con la finalidad de orientarse al cumplimiento de las metas; aplicando estas fases se garantiza la efectividad y éxito de una empresa porque permite ordenar los esfuerzos, identificar los problemas y encontrar soluciones de forma oportuna logrando el desarrollo y mejoramiento constante de la empresa.

#### **2.2.2.1 Importancia de la Administración**

Los mismos conceptos y propósitos analizados para la estructuración de una definición sobre la administración nos dan la pauta para determinar su importancia.

Las condiciones que imperan en esta época actual de crisis, así como la necesidad de convivencia y labor de equipo, requieren de una eficiente aplicación de esta disciplina que se verá reflejada en la productividad y eficiencia de la institución o empresa que la requiera.

Para demostrar lo anterior se pueden tomar de base los siguientes hechos:

- La administración se da donde quiera que exista un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más compleja sea ésta.
- Un organismo social depende, para su éxito de una buena administración, ya que sólo a través de ella, es como se hace buen uso de los recursos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta.

- La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia en el campo económico social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que, si cada célula de esa vida económica social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas tendrá que serlo.

### **2.2.3 Gestión Administrativa**

Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de objetivos, es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos en miras de un bien. La gestión administrativa busca cumplir el proceso administrativo para alcanzar las metas empresariales de manera coordinada.

Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí.

#### **2.2.3.1 La Gestión Administrativa Empresarial**

La gestión aplicada a la administración de empresas obliga a que se cumpla con cuatro funciones fundamentales; la primera de esas funciones es la planificación,

que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados. La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados. La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa. El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

#### **2.2.3.2 Importancia de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es el proceso más importante cuando se pone en marcha un negocio ya que de ella va depender el éxito fracaso de la empresa, además es hacer que las cosas sucedan de manera correcta y así brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de la misma, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva sobre la competencia.

La gestión administrativa según George Terry es importante porque, pone “en orden los esfuerzos, en situaciones complejas, donde se requiere una gran habilidad para gestionar con los recursos que se tienen, materiales, financieros, tecnológicos y humanos, entre muchos otros, para alcanzar el logro de los objetivos de una manera eficiente y eficaz.

#### **2.2.4 Proceso Administrativo**

Según la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los elementos de la administración que Fayol definió en su momento (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar), pero con apariencia actualizada. En la línea propuesta por Fayol, los autores neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista. No obstante, cada autor se aparta de los demás para establecer funciones administrativas ligeramente diferentes.

De modo general, en la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituye el denominado proceso administrativo.

Los administradores de todos los niveles en todos los departamentos (ya sea en organizaciones pequeñas o grandes, en instituciones con o sin fines de lucro, o que operen en un solo país o en todo el mundo) son responsables de ejecutar estas cuatro funciones. Lo bien que logren hacerlo determina la eficacia y la eficiencia de sus organizaciones.

##### **2.2.4.1 Planeación**

La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. La

planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden.

#### **A. Tipos de planes**

Koontz, Weihrich y Cannice tipifican los planes de la siguiente manera:

- Misiones o Propósitos: La misión o el propósito identifican la función o las tareas básicas de una empresa o dependencia, o de cualquiera de sus partes.
- Objetivos o Metas: Son los fines hacia los cuales se dirige la actividad; no sólo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige la organización, la integración de personal (staffing), la dirección y el control.
- Estrategias: Formas en que se determinan los objetivos básicos a largo plazo en una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.
- Políticas: Son planes, pues son declaraciones o interpretaciones generales que orientan o dirigen las reflexiones para la toma de decisiones.
- Procedimientos: Son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar, más que para pensar, que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades.
- Reglas: Establecen las acciones específicas necesarias, o su ausencia, para evitar que existan desviaciones. La finalidad de una regla es manifestar una decisión gerencial sobre si cierta acción debe seguirse.
- Programas: Son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos



necesarios para realizar un curso de acción determinado; por lo regular cuentan con el apoyo de un presupuesto asignado.

- Presupuestos: En términos numéricos, es el informe de los resultados esperados, pueden llamarse plan cuantificado. Asimismo, puede ocuparse en la producción, como el presupuesto de gastos; repercutir en el egreso de capitales, como el presupuesto de gastos de capital, o mostrar el flujo de efectivo, como lo hace el presupuesto de caja.

#### **2.2.4.2 Organización**

La función de organizar determina como distribuir y estructurar el trabajo para cumplir con los objetivos de la organización. Este es un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan la estructura de una organización.

##### **A. Elementos de la Organización**

Robbins y Coulter, definen como elementos de organización:

- Especialización del Trabajo: Consiste en dividir las actividades laborales en tareas separadas. Cada empleado se especializa en hacer una parte de una actividad en lugar de hacerla toda, para aumentar los resultados. También se le conoce como división del trabajo.
- Departamentalización: Es la forma en que se agrupan los puestos.
- Cadena de Mando: Es la línea de autoridad que se extiende de los niveles más altos de la organización hacia los más bajos, lo cual especifica quién le reporta a quién.
- Tramo de Control: Determinar el tramo de control es importante debido a que, en gran medida, éste determina el número de niveles y gerentes de una

organización; una consideración importante sobre qué tan eficiente será una empresa.

- Centralización y Descentralización: La centralización es el grado en que la toma de decisiones se da en los niveles superiores de la organización. Por otra parte, cuanto más información proporcionan los empleados de niveles inferiores o de hecho tomen decisiones, más descentralizada está.
- Formalización: Se refiere a qué tan estandarizados están los trabajos de una organización y hasta qué grado las reglas y procedimientos guían el comportamiento de los empleados.
- Existen instrumentos de gestión que brindan un mayor grado formalización a una organización, siendo estos: ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MOF (Manual de Organización y Funciones), CAP (Cuadro de Asignación de Personal), RIT (Reglamento Interno de Trabajo) y Estatuto de la Organización.

#### **2.2.4.3 Dirección**

Este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y motivación.<sup>38</sup>

##### **A. Cobertura de la Dirección**

Para Chiavenato la dirección cobertura a:

- Dirección Global: Abarca la empresa como una totalidad; es la dirección propiamente dicha. Corresponde al nivel estratégico de la empresa.
- Dirección Departamental: Abarca cada departamento o unidad de la empresa. Es la llamada gerencia. Plano intermedio del organigrama. Corresponde al nivel táctico de la empresa.
- Dirección Operacional: Orienta a cada grupo de personas o tareas. Es la llamada supervisión. Corresponde al nivel operacional de la empresa.

## **B. Elementos de la Dirección**

Robbins y Coulter, definen como elementos de la dirección:

- Motivación: La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfarán esos impulsos y deseos que los inducirán a actuar de la manera deseada.
- Liderazgo: liderazgo se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. “En teoría, no sólo se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza. Los líderes actúan para ayudar a que un grupo alcance los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades.
- Comités y Grupos: Las personas desempeñan ciertas funciones en los comités: algunas buscan información, otras la proporcionan; algunas tratan de alentar a otras a que contribuyan, otras son seguidoras, y por último, hay quienes tratan

de coordinar los esfuerzos del grupo o alcanzar un consenso cuando surgen los desacuerdos, en tanto que otros asumen una función más hostil.

- **Comunicación:** la comunicación es muy importante para la función de dirigir: consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. El propósito de la comunicación es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa.

#### **2.2.4.4 Control**

Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección el desempeño laboral.

Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se logren los objetivos. La efectividad de los controles se determina si se sabe que tanto ayuda a los empleados y los gerentes a alcanzar sus objetivos.

##### **A. El Proceso de Control**

El control según Robbins y Coulter, tiene como proceso, los siguientes pasos:

**PASO 1: Medición.** Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición.

- ¿Cómo medimos? Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La mayoría de los gerentes utilizan una combinación de estos enfoques.
- ¿Qué medimos? La mayoría de las actividades laborales se pueden expresar en términos cuantificables, pero cuando esto no es posible, los gerentes deben recurrir

a mediciones subjetivas. Aunque estas medidas puedan tener limitaciones, tenerlas es mejor que no contar con estándar alguno y no llevar a cabo ningún tipo de control.

**PASO 2: Comparación.** El paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable.

**PASO 3: Toma de Acciones Administrativas.** Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

- Corregir el desempeño real. Dependiendo de cuál sea el problema, un gerente podría llevar a cabo diferentes acciones correctivas. Una decisión que debe tomar un gerente es la de tomar una acción correctiva inmediata, la cual corrige los problemas en el momento para que el desempeño retorne su curso, o utilizar una acción correctiva básica, la cual analiza cómo y por qué se desvió el desempeño antes de corregir la fuente de la desviación.
- Revisar el estándar. En algunos casos, la varianza puede ser el resultado de un estándar poco realista, una meta muy baja o muy alta. En este caso, el estándar, no el desempeño, necesita una acción correctiva.

### **2.2.5 La Empresa**

Revisemos los siguientes conceptos:

Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le

permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

Un conjunto de elementos o factores, humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físico – espaciales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa.

#### **2.2.5.1 Elementos o Recursos Empresariales**

Los recursos organizacionales constituyen el conjunto de recursos con los que dispone la empresa para su normal desarrollo.

- Recursos Físicos o Materiales: Son los recursos necesarios para ejecutar las operaciones básicas de las empresas, bien sea para prestar servicios especializados o producir bienes o productos.
- Recursos Financieros: Se refiere al dinero de disponibilidad inmediata o mediata para enfrentar los compromisos de la empresa. Pueden ser en forma de capital, flujo de caja, créditos, etc.
- Recursos Humanos: Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la empresa, cualquiera sea su nivel jerárquico o la tarea que desempeñen.
- Recursos Mercadológicos: Son los recursos que la empresa utiliza para localizar, entrar en contacto e influir en sus clientes o usuarios.
- Recursos Administrativos: Son los medios empleados en la planeación, organización, dirección y control de las actividades empresariales.

#### **2.2.5.2 Funciones de la Empresa**

Según Henry Fayol La teoría clásica de la administración se resalta por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia; Henry Fayol en 1916 expuso su teoría en su famoso libro

“Administración Industrial y General”, publicado en París. La exposición parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, inicia con la concepción anatómica y estructural de la organización. Henry Fayol, destaca que toda empresa debe de cumplir con seis funciones básicas:

**1. Funciones técnicas.** Se refiere a las funciones empresariales que están directamente ligadas a la producción de bienes y servicios de la empresa, como por ejemplo, las funciones productivas, las de manufactura, las de adaptación y operación, etc., siendo una función primordial ya que es la razón de ser de la organización.

**2. Funciones comerciales.** Están relacionadas con las actividades de compra, venta e intercambio de la empresa, es decir, debe saber tanto producir eficientemente como comprar y vender bien, haciendo llegar los bienes y servicios producidos al consumidor.

**3. Funciones financieras.** Esta función implica la búsqueda y el manejo del capital, donde el administrador financiero prevé, planea, organiza, integra, dirige y controla la economía de la empresa, con el fin de sacar el mayor provecho de las disponibilidades evitando aplicaciones imprudentes de capital.

**4. Funciones de seguridad.** Son las que ven por el bienestar de las personas que laboran en dicha organización, con relación a su protección, a los enseres con que cuenta y al inmueble mismo, por ejemplo la seguridad de higiene, la industrial, privada, personal, etc.

**5. Funciones contables.** Estas funciones se enfocan en todo lo que tiene que ver con costos, inventarios, registros, balances y estadísticas empresariales; la contabilidad cuenta con dos funciones básicas, la de llevar un control de los recursos

que poseen las entidades comerciales, y el informar mediante los estados financieros las operaciones realizadas.

**6. Funciones administrativas.** Se encargan de regular, integrar y controlar las cinco funciones anteriores, realizando actividades y/o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en la cual se implementa la planificación, organización, dirección, la coordinación y el control.

### **2.2.5.3 Clasificación de Empresas**

Existe una amplia clasificación de las empresas, las mismas que son mostradas a continuación:

#### **A. Según la Función Económica:**

- Empresas industriales o manufactureras.- producción y venta de bienes
- Empresas comerciales.- Compra – venta de mercaderías.
- Empresas de servicios.- Producción y venta de servicios.

#### **B. Según la Propiedad:**

- Empresas privadas.- el (los) propietario(s) es (son) personas naturales o jurídicas particulares.
- Empresa estatal o pública.- El propietario es el estado o una entidad del estado. Empresas de propiedad social.- de propiedad comunal (comunidades campesinas y nativas).
- Empresas cooperativas.- los propietarios son los trabajadores.
- Empresa de propiedad mixta.- la propiedad de la empresa es compartida entre el Estado y los inversores privados.



### **C. Según su Tamaño:**

Según la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”.

La presente Ley N° 30056, indica que las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales, en razón a la UIT (Unidad Impositiva Tributaria):

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2300 UIT.

### **D. Según la Actividad Territorial:**

- Empresas locales.- su ámbito de acción es dentro de la una ciudad o provincia.
- Empresas regionales.- su ámbito de acción es varias provincias dentro de una región.

- Empresas nacionales.- opera en más de una región o en todo el país.
- Empresas multinacionales (transnacionales).- opera en dos o más países.

**E. Según el número de propietarios:**

- Empresa individual.- Son las que tienen un único propietario, como la empresa unipersonal y la empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.)
- Empresa societaria.- Las sociedades mercantiles son: sociedad anónima, sociedad colectiva, sociedad en comandita, sociedad comercial de responsabilidad limitada, y sociedad civil.

**F. Según su personería**

- Empresa con personería natural.- es inherente a la persona física que desarrolla la actividad económica.
- Empresa con personería jurídica.- es toda aquella empresa que la Ley le reconoce derechos y puede contraer obligaciones civiles y es apta para ser representada judicial y extrajudicial.

**G. Desde el punto de vista legal:**

- Empresa informal.- son aquellos que desarrollan actividad económica sin cumplir con las disposiciones legales vigentes.
- Empresa formal.- son aquellas que operan dentro del marco legal vigente.

**H. Beneficios de la formalización de una Empresa:**

- Participar en concursos públicos y adjudicaciones como proveedor de bienes y servicios.
  - Mayor facilidad para acceder al sistema de crédito formal.
  - En casos fortuitos (pérdidas) responden frente a obligaciones con terceros sólo por el monto de capital aportado.

- No tienen ninguna limitación para realizar negocios con otras empresas y competir en el mercado nacional e internacional.
- El propietario o socio y sus familiares trabajadores de la empresa gozan de seguro y beneficios sociales.
- Conocen el rendimiento de sus inversiones a través de la evaluación de sus resultados económicos contables.
- Pueden expandir su empresa ampliando su capital social o abriendo nuevas filiales.

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 Glosario de términos

- **Resort:** es el establecimiento de hospedaje ubicado en zonas vacacionales, tales como playas, ríos y otros de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones y posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo.
- **Actividades turísticas:** son aquellas derivadas de las interrelaciones entre los turistas, los prestadores de servicios turísticos y el estado.
- **Categoría:** son rango en estrellas establecido por este reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart-Hotel, Hostal y Resort.
- **Digemin:** Dirección General de Migraciones.
- **Ecolodge:** es el establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del ecoturismo.

- **Ecoturismo:** es una modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y las manifestaciones culturales, promoviendo y contribuyendo a la protección y conservación de las zonas naturales.
- **Establecimiento de hospedaje:** es el lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.
- **Habitación o departamento:** es un ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades a fin de que los huéspedes puedan pernoctar, según su capacidad, el cual debe cumplir con los requisitos mínimos previstos en los anexos correspondientes al reglamento de establecimiento de hospedaje.
- **Huésped:** es la persona natural a cuyo favor se presta el servicio de hospedaje.
- **MINCETUR:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- **OMT:** Organización Mundial de Turismo.
- **Productos turísticos:** son aquellos recursos turísticos que cuentan con infraestructura y servicios que permiten el desarrollo de actividades turísticas.
- **Turismo:** comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo.
- **Turista:** es toda persona que se desplaza en un lugar distinto a su entorno habitual, que permanece por lo menos una noche y no más de un año, en un

medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado, cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en dicho lugar.

### **2.3.2 El rubro hotelería**

Es parte fundamental del turismo, ya que brinda los servicios básicos y necesarios al turista por un tiempo determinado, tal es el caso del alojamiento, alimentación y otros servicios a cambio de una transacción monetaria. Además, es muy importante para el sector laboral y económico del país, ya que genera fuertes ingresos por concepto de rentas de habitaciones.

Este puede tener diversas clasificaciones, según el nivel que ofrecen, el grado de confort y el lugar donde se encuentren. Según, el reglamento de hospedajes 2015, estos se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

**Tabla 1: Clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje**

<b>Clase</b>	<b>Categoría</b>
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart Hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	-.-

Fuente: Reglamento de hospedaje, 2015.

#### **2.3.2.1 Hotel**

Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los hoteles son de categorías de 1 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en el Tabla 2 de la presente tesis.

Cada establecimiento para estar categorizado como tal, debe cumplir con los siguientes requisitos:

**Tabla 2: Requisitos mínimos para la categorización de un hotel.**

<b>Hotel</b>					
<b>Requisitos mínimos de equipamiento</b>					
<b>Requisitos</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>	<b>2 estrellas</b>	<b>1 estrella</b>
<b>Generales</b>					
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Internet	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>En habitaciones</b>					
Frigobar	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el hotel.					
<b>Requisitos mínimos de servicio</b>					
<b>Requisitos</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>	<b>2 estrellas</b>	<b>1 estrella</b>
<b>Generales</b>					
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios	Obligatorio	Obligatorio	Botiquín	Botiquín	Botiquín
<b>Habitaciones</b>					
Atención en habitación	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-

Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<p>(1) Servicio prestado en el Hotel o a través de terceros.</p> <p>(2) Para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.</p> <p>(3) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.</p>					
<b>Requisitos mínimos del personal</b>					
<b>Requisitos</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>	<b>2 estrellas</b>	<b>1 estrella</b>
Personal calificado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Personal uniformado las 24 h.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

**Fuente:** Reglamento de hospedaje, 2015

### 2.3.2.2 Apart – hotel

Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los apart-hoteles pueden ser categorizados de tres a cinco estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en la tabla 3 de la presente tesis.

**Tabla 3: Requisitos mínimos para la categorización de un apart-hotel.**

<b>Apart - hotel</b>			
<b>Requisitos mínimos de equipamiento</b>			
<b>Requisito</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>
<b>Generales</b>			
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Internet	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>En habitaciones</b>			
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Apart-Hotel			

<b>Requisitos mínimos de servicio</b>			
<b>Requisitos</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>
<b>Generales</b>			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Apart- Hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>Habitaciones</b>			
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<p>(1) Servicio prestado en el Apart Hotel o a través de terceros.</p> <p>(2) Para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.</p> <p>(3) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.</p>			
<b>Requisitos mínimos del personal</b>			
<b>Requisitos</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>
Personal calificado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 h.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

**Fuente:** Reglamento de hospedaje, 2015



### 2.3.2.3 Hostal

Establecimiento de Hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los hostales pueden ser categorizados de 1 a 3 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en la tabla 4 de la presente tesis.

**Tabla 4: Requisitos mínimos para la categorización de un hostal.**

<b>Hostal</b>			
<b>Requisitos mínimos de equipamiento</b>			
<b>Requisitos</b>	<b>3 estrellas</b>	<b>2 estrellas</b>	<b>1 estrella</b>
<b>Generales</b>			
Internet	Obligatorio	-	-
Caja fuerte en recepción	Obligatorio	-	-
<b>En habitaciones</b>			
Televisor	Obligatorio	-	-
- En el caso de requisitos de televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hostal.			
<b>Requisitos mínimos de servicio</b>			
<b>Requisitos</b>	<b>3 estrellas</b>	<b>2 estrellas</b>	<b>1 estrella</b>
<b>Generales</b>			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>Habitaciones</b>			
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
(1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.			
(2) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.			
<b>Requisitos mínimos del personal</b>			
<b>Requisitos</b>	<b>3 estrellas</b>	<b>2 estrellas</b>	<b>1 estrella</b>
Personal calificado	Obligatorio	-	-
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	-	-

**Fuente:** Reglamento de hospedaje, 2015

### 2.3.2.4 Albergue

Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en la tabla 5 de la presente tesis.

**Tabla 5: Requisitos mínimos para la clasificación de un albergue.**

<b>Albergue</b>	
<b>Requisitos mínimos de equipamiento</b>	
<b>Requisitos</b>	
<b>Generales</b>	
Internet	Obligatorio
- En el caso de requisitos de internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Albergue.	
<b>Requisitos mínimos de servicio</b>	
<b>Generales</b>	
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Albergue.	Obligatorio
Primeros auxilios	Botiquín
<b>Habitaciones</b>	
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped	Obligatorio
(1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.	
(2) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.	

**Fuente:** Reglamento de hospedaje, 2015

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

Es posible una gestión de calidad en las mypes del sector servicios, rubro resort del distrito de Iquitos, año 2019 sin procesos administrativos.

### **3.2 Hipótesis específicas**

- El establecimiento de procesos administrativos, permiten identificar oportunidades de mejora en la administración de las mypes del sector servicios, rubro resort del distrito de Iquitos, año 2019.
- Los microempresarios de las mypes del sector servicios, rubro resort del distrito de Iquitos conocen los procesos administrativos.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

Compuesto por la siguiente estrategia:

- **No experimental:** No realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** La información para la investigación se obtuvo en un solo momento dado.
- **Descriptiva:** Porque en la investigación se recogen las características o rasgos de la situación de las mypes, objeto del estudio.

#### 4.1.1 Tipo de investigación

Es mixta por los siguientes aspectos:

<b>Cuantitativa:</b> Porque en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.	<b>Cualitativa:</b> Porque está basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior descripción de significados.
--	--

**Fuente:** elaborado por Jhan Guerra

#### 4.1.2 Nivel de investigación

Descriptiva: Consiste en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna.

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

Para determinar la población de las mypes del sector servicios, rubro resort, ubicados en la ciudad de Iquitos, se tuvo que realizar una investigación la que se inició consultando a las siguientes fuentes:

- Municipalidad Provincial de Maynas
- Oficina de Atención al Contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT)
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Loreto.

### 4.2.2 Muestra

Por conveniencia para la investigación, se tomó como muestra al 100,0% de la población de las mypes del rubro resort de la ciudad de Iquitos, cuya principal característica es que se encuentran a las afueras de la ciudad, en pleno bosque amazónico.

Sin embargo, la encuesta se realizó con la visita a cada uno de ellos para recoger de primera mano la información y conocer mejor de la gestión que se realiza.

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1. Amazon Zafarí Camp S.R.L	Jr. Arica N° 136-Iquitos
2. Exploraciones Amazónicas S.A.	Av. La Marina N° 340-Iquitos
3. Resort turísticos “Marañón”	Urb. Las Palmeras A-9, Iquitos
4. Amazon Golden Snake	Av. La Molina N° 250-Iquitos

**Fuente:** elaborado por Jhan Guerra

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 6:** Definición y operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Gestión de Calidad</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones (Factores)</b>	<b>Ítems del Cuestionario</b>
		La gestión de calidad implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?
			Principios de la calidad de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?</li> <li>- ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?</li> <li>- ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?</li> </ul>
<b>Procesos Administrativos</b>	Es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una empresa de forma correcta, rápida y eficaz.	Administración Mecánica. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación</li> <li>▪ Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?</li> <li>- ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?</li> <li>- ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?</li> <li>- ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?</li> </ul>	

			<p>Administración Dinámica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?</li> <li>- ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?</li> <li>- ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?</li> <li>- ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?</li> <li>- ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?</li> <li>- ¿Cómo se considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?</li> </ul>
--	--	--	---	---

**Fuente:** elaborado por Jhan Guerra

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas**

Se utilizaron técnicas como:

- Encuesta
- Entrevista

##### **4.4.2 Instrumentos**

Se aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas, el cual fue contenido en una encuesta.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el procesamiento de datos, se diseñó una base de datos en el programa de Excel, provenientes de la investigación que fue bajo el análisis descriptivo. Luego se exportó al software IBM SPSS STATISTICS versión 24 que tabuló y graficó los resultados.

Finalmente, en Word se continuó con la interpretación y discusión de los datos.



#### 4.7 Matriz de consistencia

**Tabla 7:** Matriz de consistencia de la investigación

<i>Problema</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variables</i>	<i>Metodología</i>	<i>Instrumentos</i>
¿la administración de las mypes del sector servicios, rubro resort de la ciudad de Iquitos realizan una gestión basada en la calidad y soporte eficaz de sus procesos administrativos?	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable Dependiente</b> Gestión de Calidad  <b>Variable Independiente</b> Procesos Administrativos	<b>Tipo de investigación:</b> Mixta (Cuantitativa y cualitativa).  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva.  <b>Diseño de la investigación:</b> - No experimental transversal, descriptivo.	<b>Técnicas</b> . Entrevista . Encuesta  <b>Fuentes:</b> - SUNAT - Municipalidad Provincial de Maynas. - Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Loreto.
	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			
	- Describir los procesos administrativos de las mypes	- El establecimiento de procesos administrativos, permiten			

	<p>sector servicios, rubro resort de la ciudad de Iquitos, y determinar su impacto en la gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar que herramientas de gestión se utilizan para el desarrollo de las mypes en estudio.</li> <li>- Identificar que planes de acción se realizan ante procesos críticos identificados en procesos de mejora.</li> </ul>	<p>identificar oportunidades de mejora en la administración de las mypes del sector servicios, rubro resort del distrito de Iquitos, año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los microempresarios de las mypes del sector servicios, rubro resort del distrito de Iquitos conocen los procesos administrativos.</li> </ul>			<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario de 17 preguntas de acuerdo a las dos variables de investigación.</p> <p><b>Población</b></p> <p>Según a la información obtenida de las fuentes, se tienen que son 4 mypes del rubro resort en la ciudad de Iquitos, según el inventario de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Loreto.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Por conveniencia de la investigación y facilidades disponibles</p>
--	---	---	--	--	---

					se toma como muestra a las 4 mypes del rubro resort de la ciudad de Iquitos.
--	--	--	--	--	--

**Fuente:** elaborado por Jhan Guerra

#### 4.7 Principios éticos

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Resaltan tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con seres humanos; ellos son: protección a las personas, beneficencia y no maleficencia y justicia.

- **Protección a las personas.**- En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.**- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.**- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

En tal sentido, para las consideraciones éticas en el presente trabajo se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Se informó el objetivo de trabajo.
- Se protegió la confiabilidad de los datos.
- Ninguna de las preguntas atentó contra de la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos fueron anónimos.

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

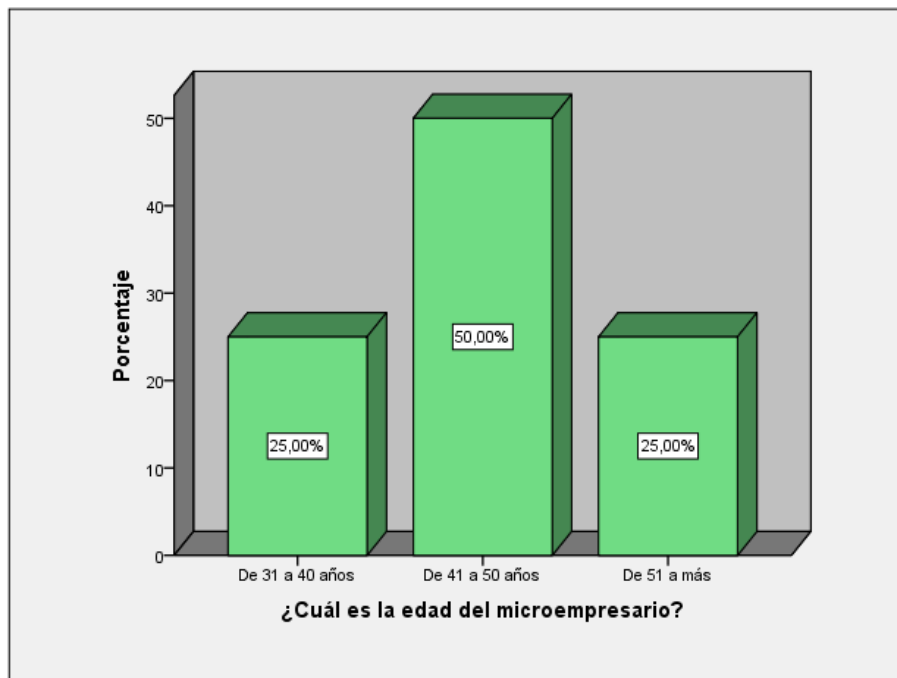
#### A. Del microempresario:

**Tabla 8: ¿Cuál es la edad del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 31 a 40 años	1	25,0	25,0	25,0
	De 41 a 50 años	2	50,0	50,0	75,0
	De 51 a más	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

*Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.*

**Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 8

#### **INTERPRETACIÓN:**

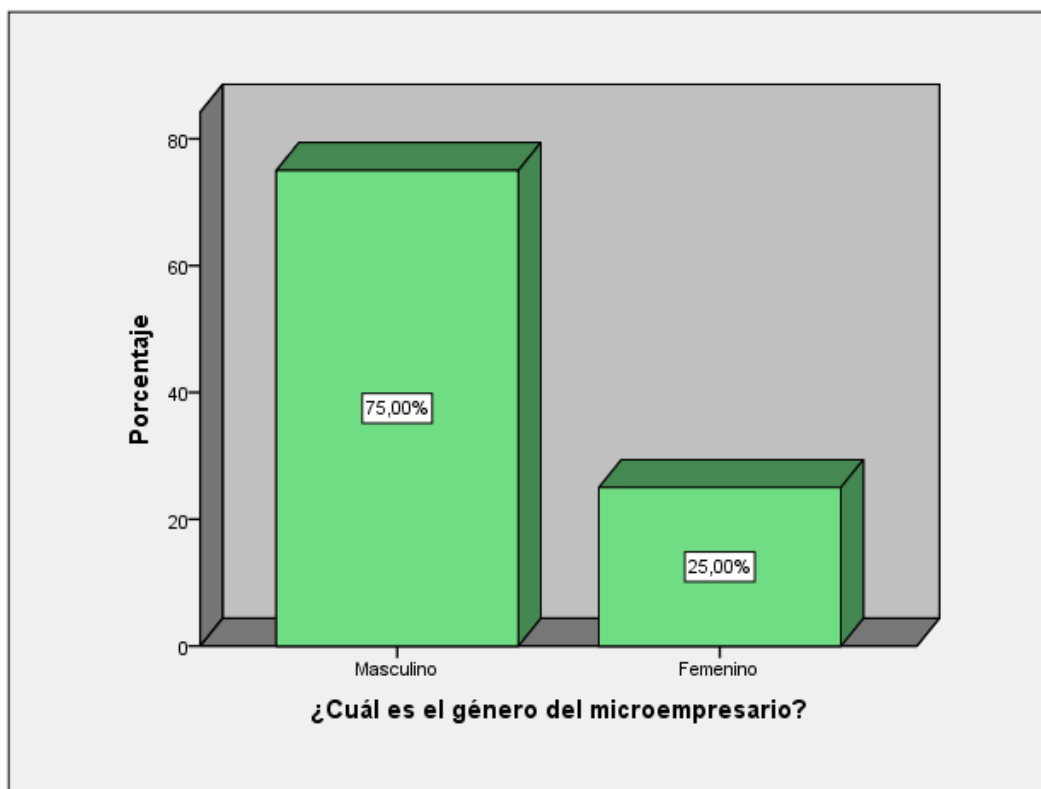
Una de las principales características de los microempresarios es que por los rangos de edad que se muestran en la investigación, se sitúan en la adultez, asimismo destacan las cualidades de anfitrión y vehemencia de hacer empresa en plena selva.

**Tabla 9: ¿Cuál es el género del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	3	75,0	75,0	75,0
	Femenino	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

*Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.*

**Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 9

**INTERPRETACIÓN:**

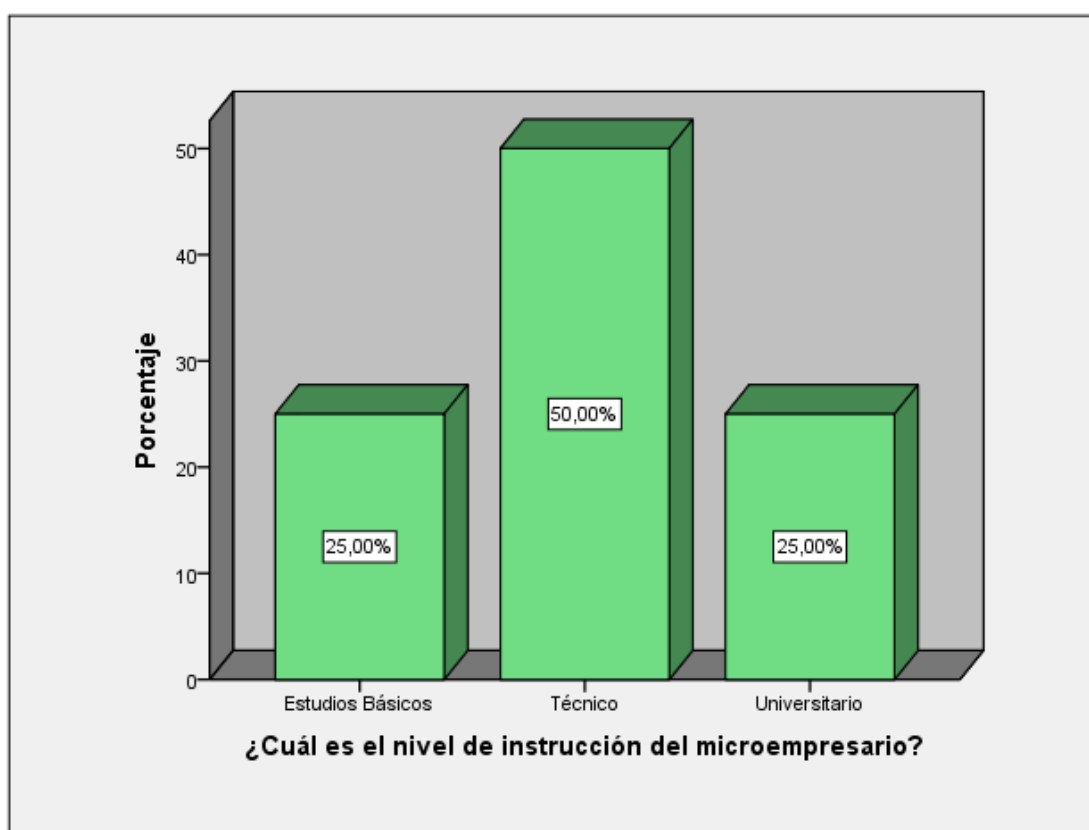
Se destaca en la investigación que los microempresarios son en su mayoría del sexo masculino (75,0%). El sexo femenino tiene representación con la dirección de una sola mype, todos gerenciando desde el mismo lugar donde se ubican los resorts.

**Tabla 10: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	1	25,0	25,0	25,0
	Técnico	2	50,0	50,0	75,0
	Universitario	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

*Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.*

**Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 10

### **INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la investigación muestran que en su mayoría los microempresarios de las mypes del rubro resort, tienen formación técnico superior (75,0%), orientados al rubro turístico.



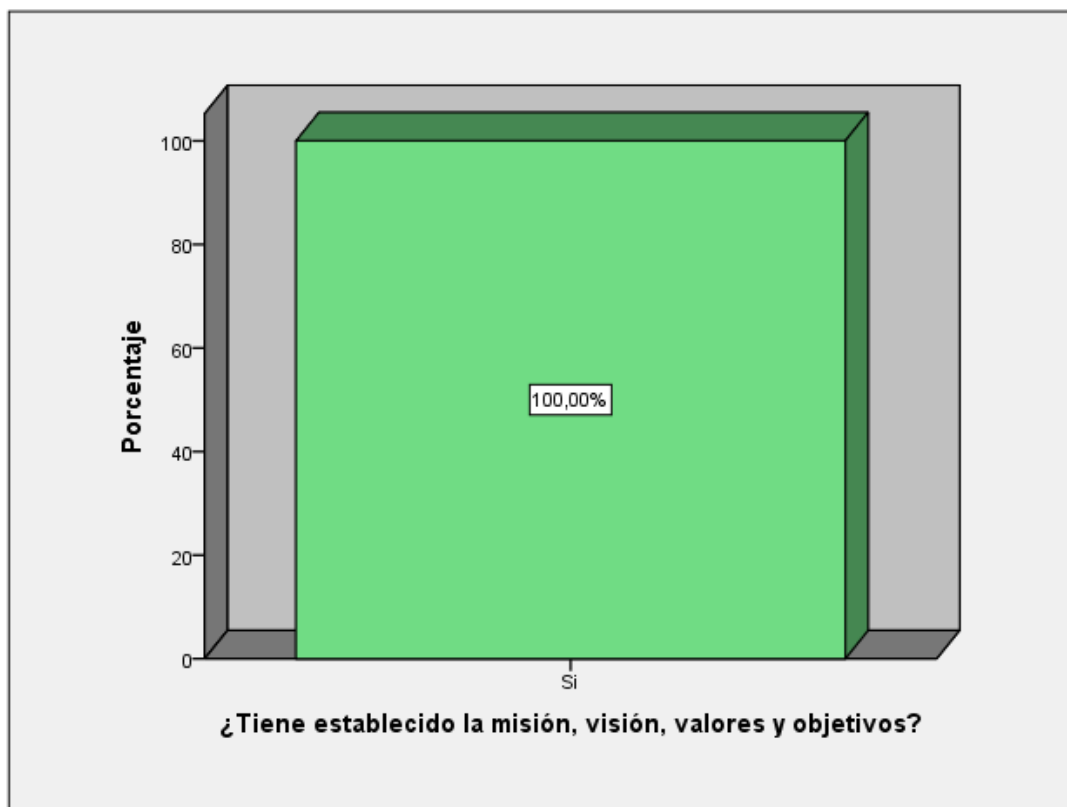
**B. De la gestión de calidad:**

**Tabla 11: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

*Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.*

**Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?**



**Fuente:** Tabla 11

**INTERPRETACIÓN:**

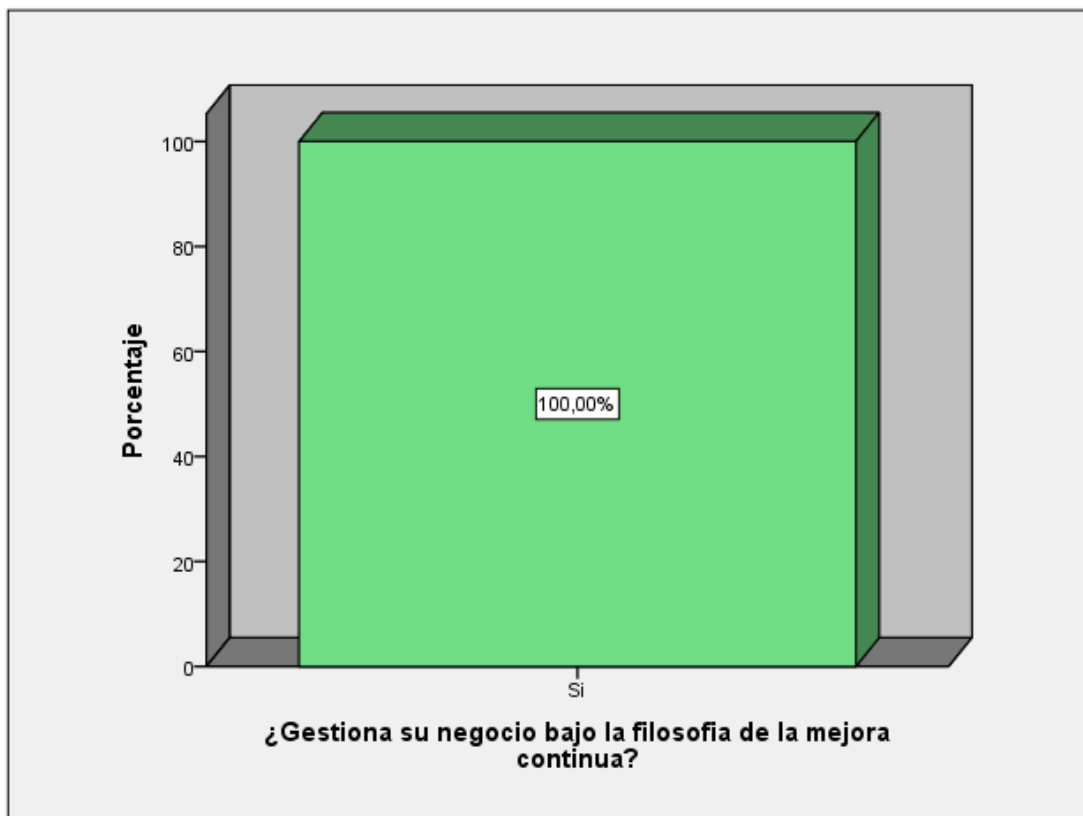
En las encuestas se evidencia que las cuatro mypes del rubro resort, guían su gestión según la misión, visión, valores y objetivos, establecidos. La aplicación de esta estrategia ha servido para exponer una imagen de calidad de empresa a sus clientes, que en su mayoría son extranjeros.

**Tabla 12: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

*Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.*

**Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**



**Fuente:** Tabla 12

### **INTERPRETACIÓN:**

El resultado positivo alcanza al 100,0% de los mypes encuestadas, porque existe en todos los servicios que brindan los resorts una aptitud al servicio de calidad e interés porque la experiencia del huésped sea la mejor.

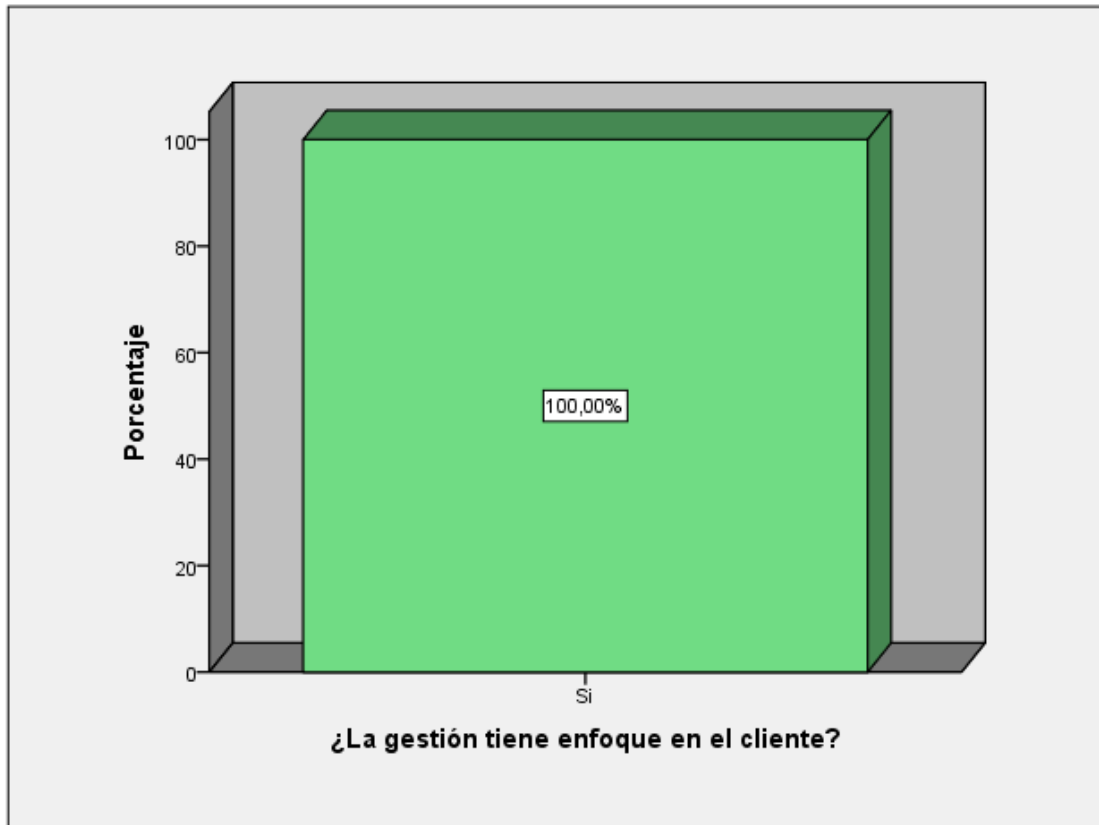
Las encuestas al final de la estadía y/o servicio, ayuda a evaluar el nivel de servicio y oportunidad de mejora.

**Tabla 13: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

*Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.*

**Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**



**Fuente:** Tabla 13

**INTERPRETACIÓN:**

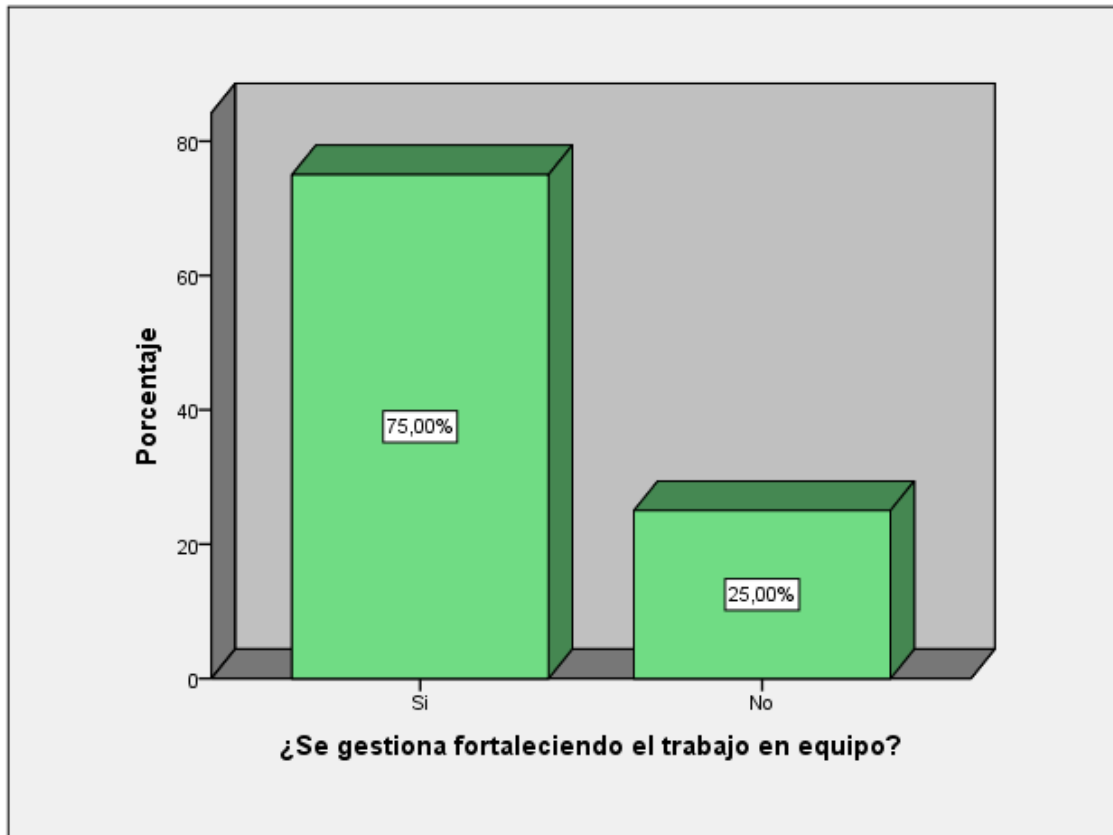
La información recogida de las encuestas a las mypes del rubro resorts de la investigación, indican que existe un enfoque en el cliente en el 100,0% de ellas. La estrategia que nace desde la gerencia también integra a los propios colaboradores, existiendo un compromiso por la calidad que beneficia al cliente.

**Tabla 14: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	75,0	75,0	75,0
	No	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**



**Fuente:** Tabla 14

**INTERPRETACIÓN:**

El trabajo en equipo, principio de calidad de administración en una empresa, es practicada por tres (75,0%) de las mypes de resort encuestadas. Se explica que este principio es muy importante porque permite entablar una coordinación entre la empresa y sus proveedores, que sin ella no sería posible mantener sus operaciones en las condiciones de lejanía respecto a la ciudad, en que operan.

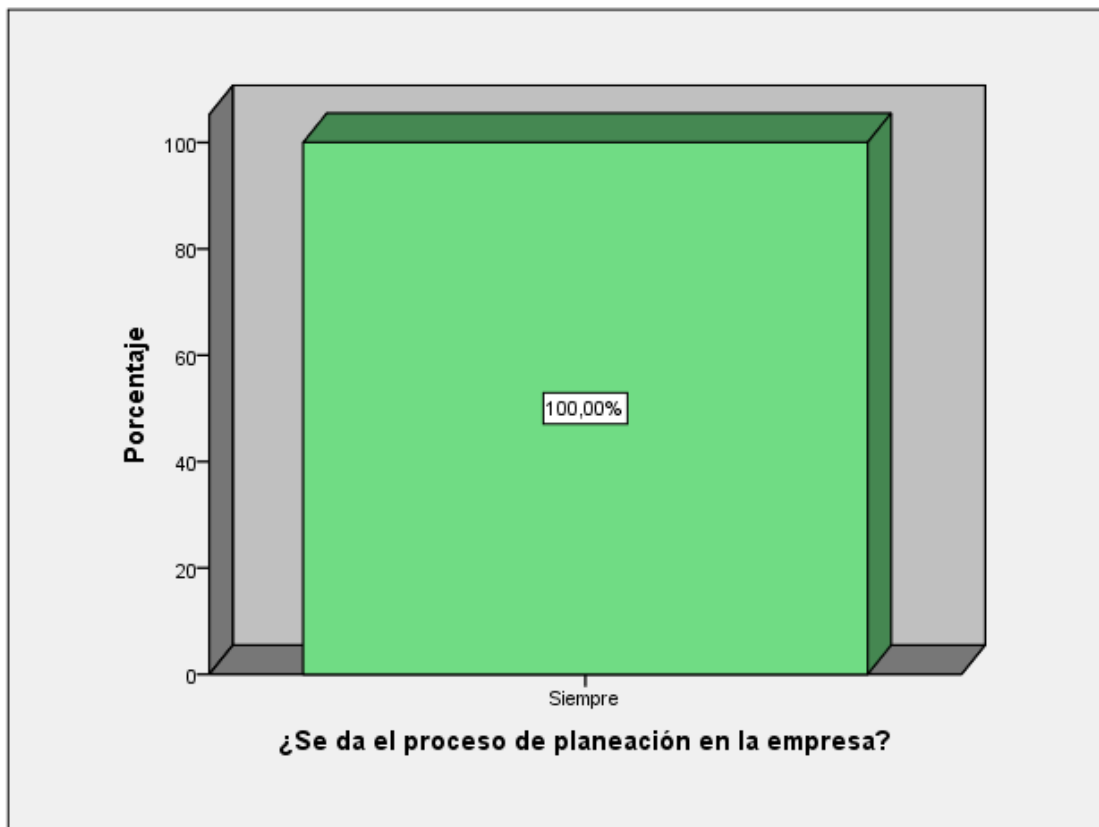
C. De los procesos administrativos:

**Tabla 15: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?**



**Fuente:** Tabla 15

**INTERPRETACIÓN:**

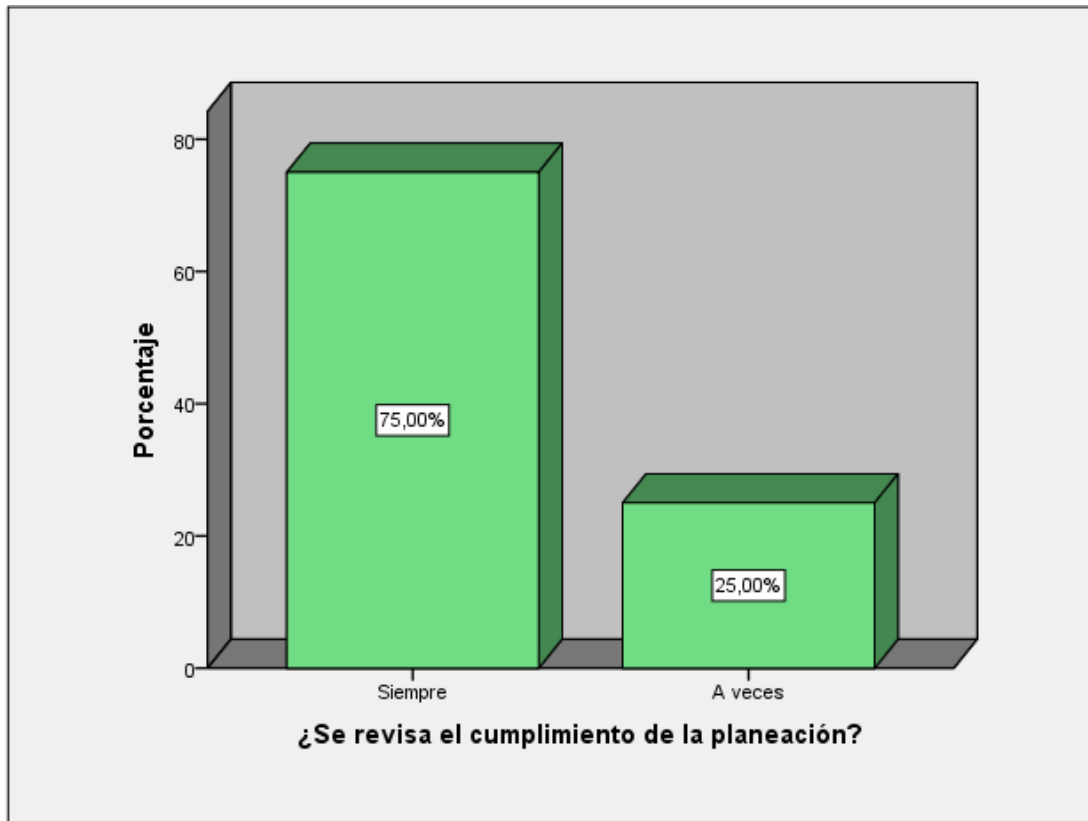
El proceso de la planificación constituye el principal eje para que las mypes de resort de Iquitos puedan mantener sus operaciones. De acuerdo a la investigación, el 100,0% de las mypes consideran que la planificación es eficaz, porque se soporta en mecanismos de análisis de consumo de recursos según capacidad de atención.

**Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	75,0	75,0	75,0
	A veces	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**



**Fuente:** Tabla 16

**INTERPRETACIÓN:**

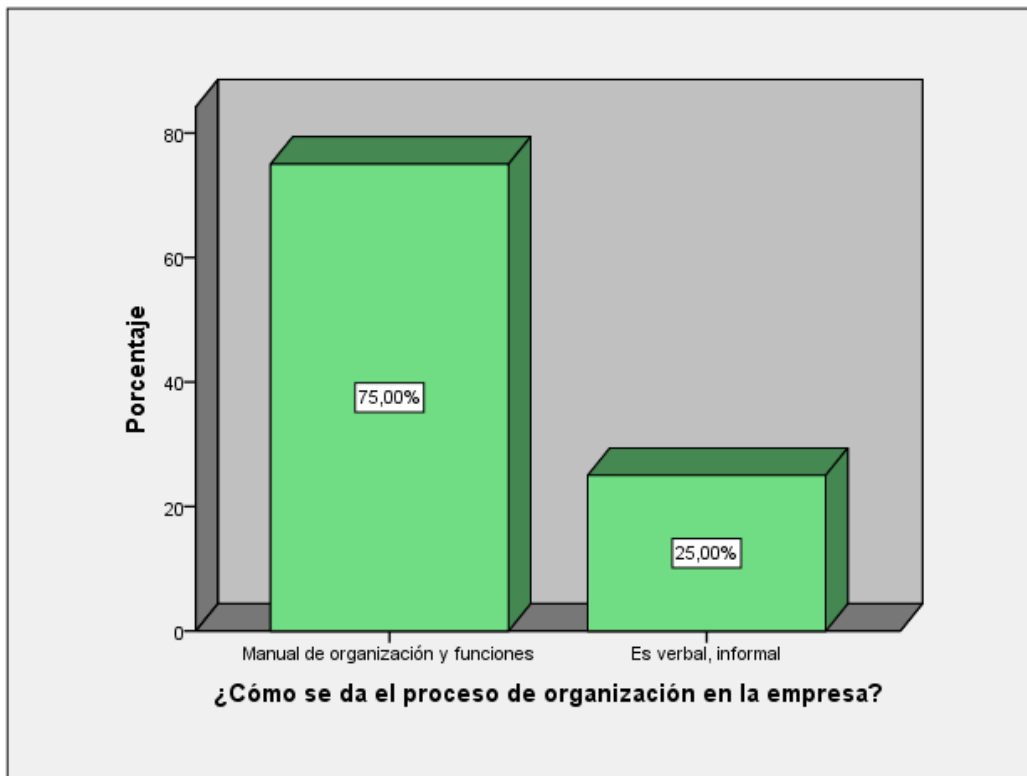
Según la investigación el proceso de revisión del cumplimiento de la planeación se da en tres de las mypes encuestadas de manera habitual. En realidad, las condiciones de operación a las afueras de la ciudad de Iquitos, obliga a gestionarse oportunamente a fin de incurrir en sobrecostos.

**Tabla 17: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	3	75,0	75,0	75,0
	Es verbal, informal	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?**



**Fuente:** Tabla 17

**INTERPRETACIÓN:**

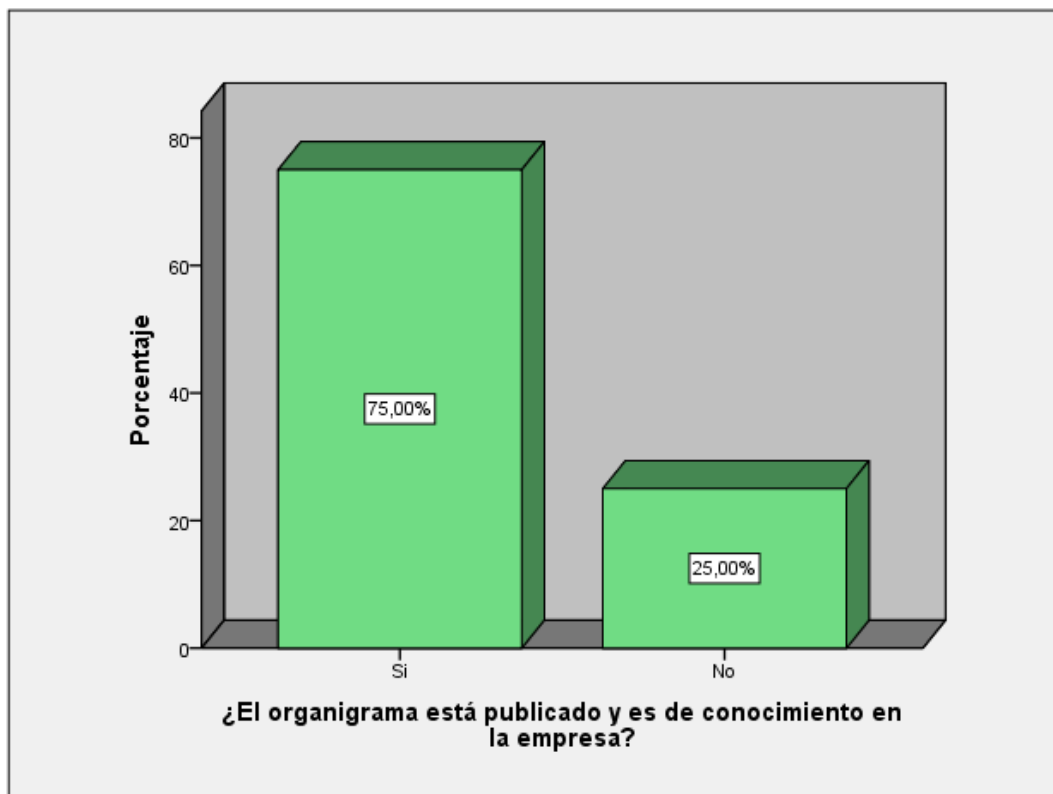
De acuerdo a la información obtenida en la investigación, las mypes del rubro resort cuenta con su manual de organización y funciones como medio formal para establecer un orden organizacional con funciones y deberes adecuadamente difundido entre su personal.

**Tabla 188: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	75,0	75,0	75,0
	No	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?**



**Fuente:** Tabla 18

### **INTERPRETACIÓN:**

Según se pudo apreciar en la investigación, el organigrama de las mypes del rubro resorts en su mayoría están publicadas en el hall principal y constituye una herramienta organizacional eficaz de comunicación entre la empresa y su personal para clarificar jerarquías, deberes y funciones que se deben cumplir para garantizar el nivel de servicio ofrecido al cliente.

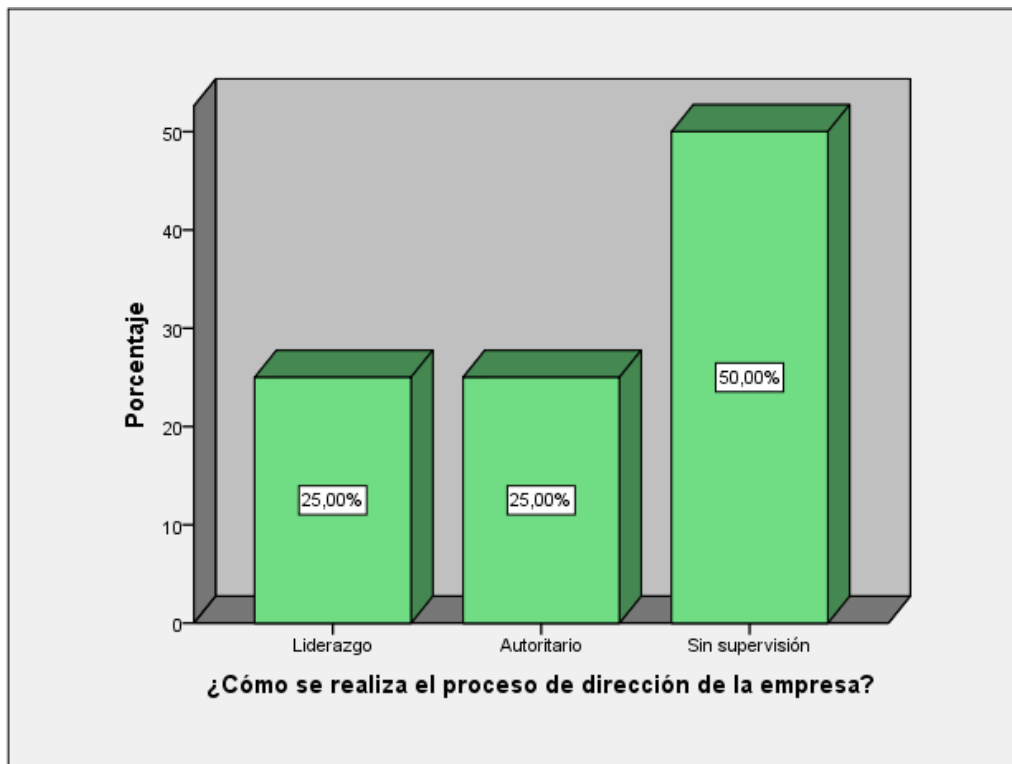


**Tabla 199: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	1	25,0	25,0	25,0
	Autoritario	1	25,0	25,0	50,0
	Sin supervisión	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 19

**INTERPRETACIÓN:**

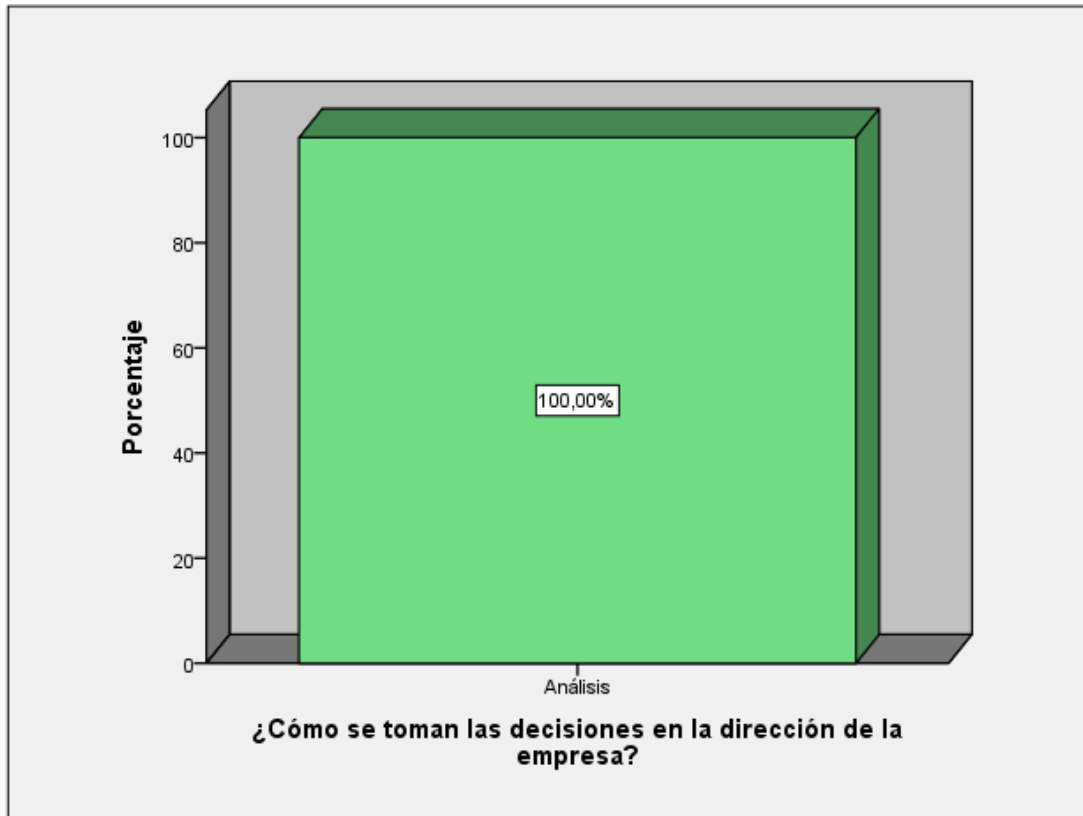
Un importante hallazgo que se obtuvo de la realización de la investigación es que en el 50,0% de las mypes encuestadas no se ejerce supervisión directa sobre el personal. Esto representa un nivel de liderazgo destacado y logrado por la gerencia, porque ha comprometido al personal a laborar según la misión y visión de la empresa.

**Tabla 20: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 20

**INTERPRETACIÓN:**

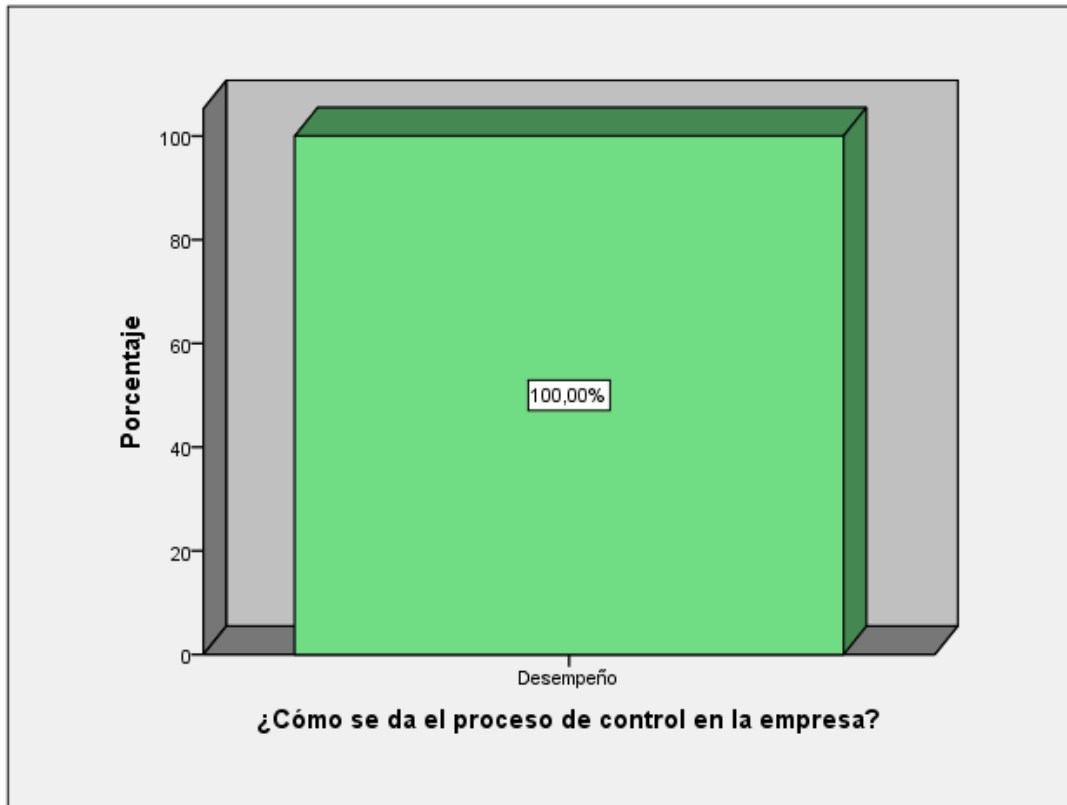
Los microempresarios indican que se utiliza el análisis situacional previo para la toma de decisiones en sus negocios (100,0%) y que además se refleja como un asunto de liderazgo frente a su organización. Existe un compromiso por la calidad de decisiones.

**Tabla 21: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**



**Fuente:** Tabla 21

**INTERPRETACIÓN:**

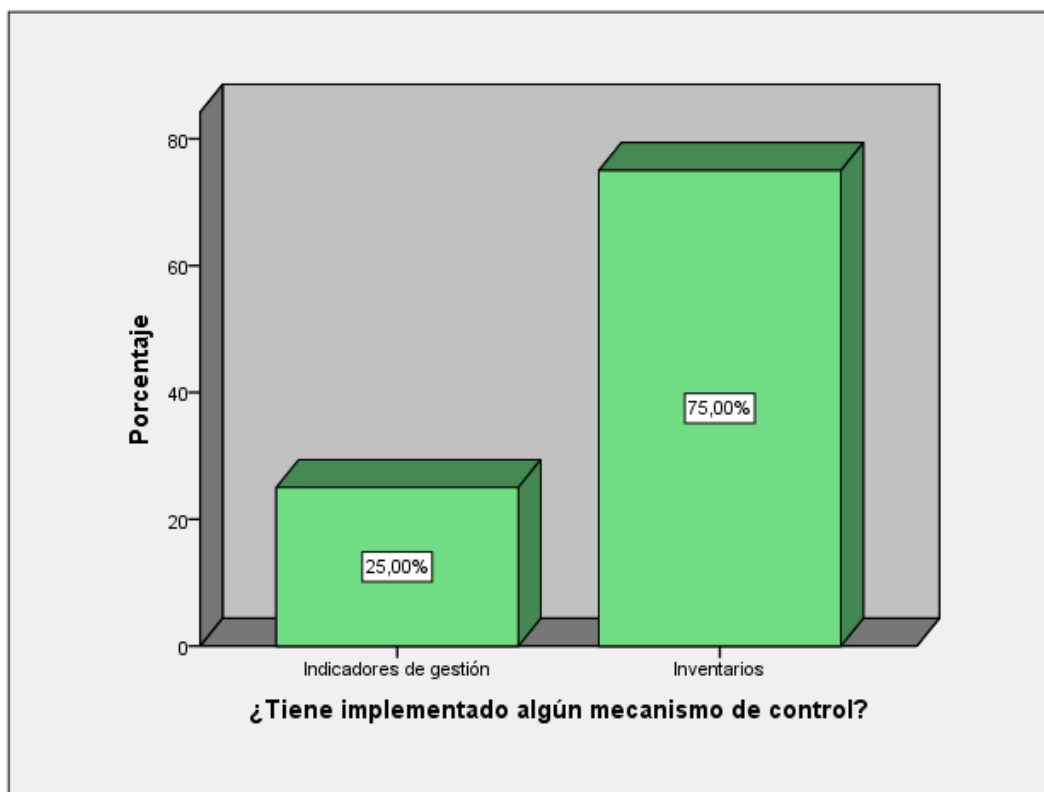
Los microempresarios indican que el control es una práctica habitual en la gestión de la empresa. La metodología se soporta en la evaluación del desempeño esperado de las actividades propias del resort. Indican que permite identificar oportunidades de mejora.

**Tabla 22: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	1	25,0	25,0	25,0
	Inventarios	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**



**Fuente:** Tabla 22

### **INTERPRETACIÓN:**

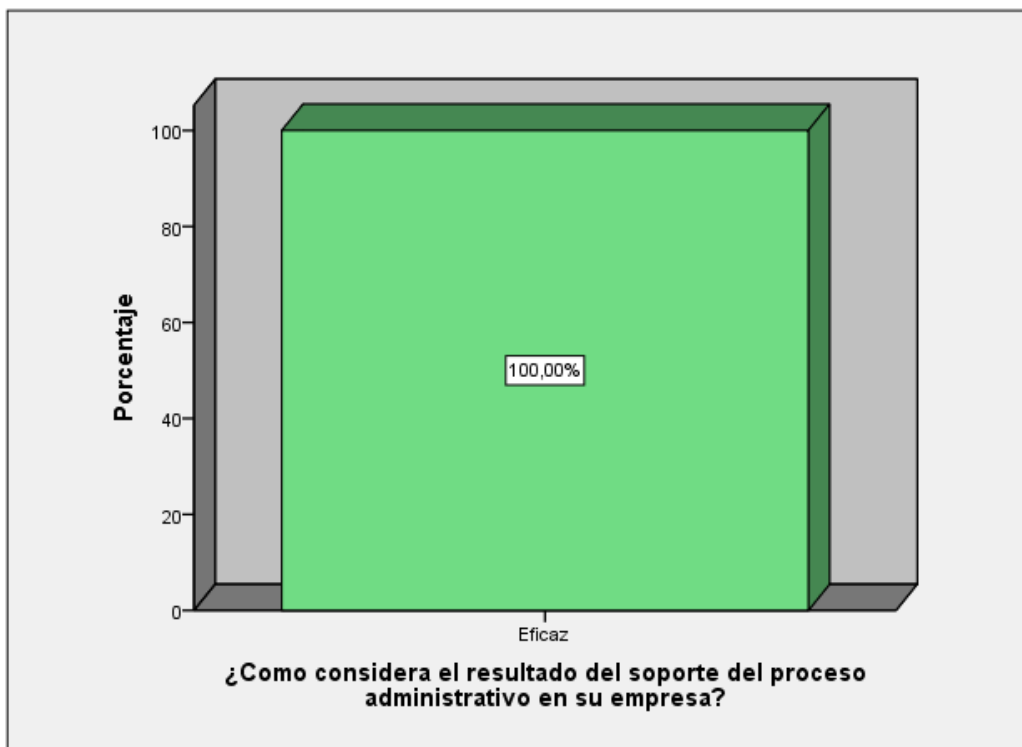
Según la investigación, los microempresarios se apoyan en mecanismos como los inventarios e indicadores de gestión para revisar el desempeño periódico de determinadas actividades y ejecutar acciones correctivas.

**Tabla 23: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 23

**INTERPRETACIÓN:**

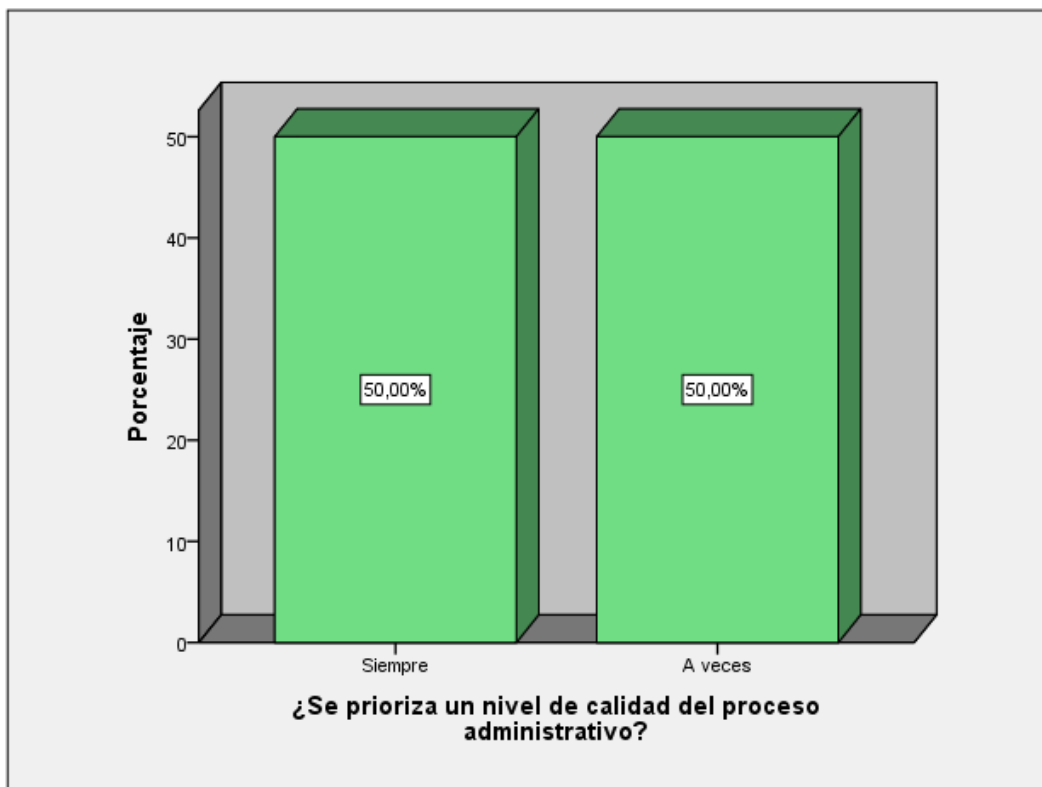
La apreciación general de los microempresarios encuestados es que soporte de los procesos administrativos es eficaz (100,0%) a la gestión de sus negocios, lo cual se sustentan en la aplicación seria de cada uno de ellos y cuyos beneficios son verificables en la propia operación del negocio.

**Tabla 24: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	50,0	50,0	50,0
	A veces	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo**



**Fuente:** Tabla 24

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado indica que cierto sector de microempresarios enfatiza en que sus procesos administrativos deben darse con calidad para ser eficaces, mientras que para los otros microempresarios consideran que la calidad en los procesos es una consecuencia natural que parte del liderazgo gerencial, por lo que no requiere de una atención especial.

## 5.2 Análisis de resultados

A la luz de los resultados de la investigación expuestos, de acuerdo al objetivo general: “identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro resort de la ciudad de Iquitos, investigación para el año 2019, la investigación demuestra que las mypes encuestadas tienen una gestión que se apoya en procesos administrativos sólidos, que permite que puedan operar con normalidad en la ubicación geográfica donde se encuentran: en la selva tropical.

Asimismo, los resultados de la investigación refutan la hipótesis de que es posible una gestión carente de procesos administrativos.

El éxito de una gestión se debe al enfoque en el cliente, la mejora continua y el trabajo en equipo, este argumento se valida en la investigación de **Cartagenova, A.E. (2010)**, en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido caso hotel royal acme portete beach resort”, que concluye la importancia de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente mediante la gestión de procesos.

Conforme a los resultados y la interpretación que se ha realizado, podemos precisar que la eficacia de los procesos tiene un impacto en la calidad de los servicios de las mypes de resort, que fortalecen la imagen de empresa de confianza y armonía de convivencia con el medio ambiente, atributos de calidad que el turista -sobre todo el internacional- valora.

En la investigación se demuestra que los procesos administrativos no son sanas intenciones, sino que están involucrados en las operaciones que los resorts realizan

para que el nivel de servicio sea garantizado, como el proceso de planificación, el cual es revisado periódicamente para identificar desviaciones y cumplir lo programado.

El control, es una actividad habitual también en estas mypes, que se apoyan principalmente en la evaluación del desempeño o nivel de resultados esperados para identificar aspectos críticos que luego puedan ser superados organizativamente en planes de acción liderados por sus integrantes, tal como se concluye en la investigación de **Flores, Y. & Ibarra, G. (2006)** en su tesis “Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa” para demostrar que a través de un modelo de control interno se mide la capacidad administrativa de generar mayor eficiencia en la operación del negocio.

Por consiguiente, la secuencia continua del análisis de los procesos conllevará a un proceso de mejora, tal como **Ramírez, B. (2018)**, lo menciona en su tesis “Análisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa (Ecuador)”, en el que demuestra la efectividad que tiene el seguimiento a los procesos administrativos para convertirlos en eficaces con el involucramiento de los integrantes de la organización.

### **5.3 Plan de mejora**

El propósito de nuestra propuesta parte de la profundidad del conocimiento del funcionamiento del resort, tanto en sus procesos, actividades, interrelaciones, procesos de apoyo y factores que finalmente generan valor agregado a los servicios que ofrecen.

El objetivo es hacer sostenible que el resort sea una organización dinámica, abierta al cambio, con capacidad de adaptación y con una mejora continua, reflejándose todo esto en la satisfacción del cliente y participación en el mercado.



**a) Establecimiento**

En esta fase partiendo de los resultados de la evaluación y análisis se procede a definir un plan de mejora de los procesos, donde se incluirán los objetivos y metas propuestos, las acciones a realizar, los recursos materiales, financieros y humanos a emplear, el o los responsables directos de implementar la mejora, los plazos de ejecución y el impacto que esta tendrá sobre el proceso y la organización.

**b) Ejecución**

En esta fase se pone en práctica el plan de mejoras anteriormente definido, para esto es necesario que la gerencia apruebe el plan propuesto.

Antes de implantar este plan es necesario reflexionar acerca de la posible resistencia al cambio y qué medidas tomar en estos casos. Algunas medidas recomendables para evitar y solventar cualquier tipo de resistencia son:

- Comunicar y hacer partícipes a las personas que se verán implicadas en la puesta en práctica de las mejoras.
- Dar la formación y adiestramiento necesarios
- Escoger el momento adecuado
- Desarrollar una implantación de mejoras progresivas, procurando iniciar esta con las personas más receptivas y con las de más prestigio entre sus compañeros.
- Previamente a la implantación del plan de mejora, se introducirán en los sistemas habituales de la empresa (procedimientos, instrucciones, normas, etc.) los cambios relacionados con el mismo, con el objeto de consolidar las modificaciones y evitar contradicciones internas.

**c) Supervisar y evaluar los resultados**

Los responsables de la ejecución del Plan de Mejora controlarán su cumplimiento y evaluarán la efectividad de las labores realizadas mediante el seguimiento de los resultados obtenidos y realizando presentaciones periódicas ante el equipo de gestión y de ser oportuno ante la dirección de la empresa. Una vez terminada esta fase se deberá volver a medir el desempeño del proceso y evaluar y analizar los resultados obtenidos para de ser necesario seleccionar nuevas alternativas de mejora y continuar con las fases sucesivas, o implementar medidas que mantengan el proceso estable en los parámetros requeridos, todo esto con el fin de lograr un proceso de mejora continua.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Finalizamos la investigación con las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general, se determinó que los procesos son eficaces y consecuentemente la gestión es satisfactoria porque existe la capacidad de conducirse autónomamente por determinado periodo en la lejanía de la amazonia y operar con calidad para sus clientes, gracias a un proceso controlado de planificación.

El proceso de organización tiene su soporte en el Manual de Organización y Funciones y la estructura orgánica visible, que junto al apropiado liderazgo de sus propietarios, los colaboradores brindan su mejor desempeño alineados a la misión y visión de la empresa.

El control es un proceso habitual y se soporta en herramientas como los inventarios.

Finalmente, se concluye que los procesos administrativos son sólidos y eficaces, nivel que ha logrado una gestión sostenible y positiva que una mype requiere para garantizar la satisfacción de su cliente y la proyección de imagen empresarial exitosa y amigable con el medio ambiente.

## **6.2 Recomendaciones**

Contribuimos con las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer en el trabajo en equipo, para establecer una mejor relación entre la empresa y sus proveedores y la empresa con sus colaboradores, y alcanzar nuevos estándares de contribución.
  
- Generar un plan de capacitación anual tanto para el propietario como para colaboradores, para reforzar lo logrado y aplicar mejoras en el servicio al cliente.
  
- Se debe implementar el uso de indicadores de gestión en todos los procesos como aseguramiento de la calidad de los procesos y garantizar su eficacia.
  
- Implementar comités de calidad con colaboradores para identificar oportunidades de mejora y discutir su solución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, A. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, hoteles, distrito de Iquitos, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.
- Asijas, C. & Puyen, J. (2010). *Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un club campestre & resort en el distrito de Moche*. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, Escuela Académico Profesional de Ingeniería, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Barrantes, V.A. (2018). *Sistema de gestión de calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bustios, A. & Espezua, H. (2016). *Propuesta de Arquitectura Solar: hotel de campo Cieneguilla*. Tesis para optar el título profesional de Arquitecto, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Cartagenova, A.E. (2010). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido caso hotel royal acme portete beach resort*. Tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de Calidad y Productividad, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Castillo, D.J. (2018). *Caracterización de los atributos aplicados a las empresas hoteleras en el Perú: caso los Gavilanes Hotel S.R.L-Pucallpa, 2017*. Tesis

- para optar el título profesional de Contador Público, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Fayol, H. (1841). *La teoría clásica de la administración*. Valencia: Universidad del Rosario.
- Flores, Y. & Ibarra, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Contaduría, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca, México.
- Jiménez, B. & Muñoz, M. (2017). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz en la ciudad de Guayaquil*. Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Koontz, H.; Weihrich & Cannice (2008). *La administración*. México: Prentice Hall.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Mávila, P.F. (2018). *Hotel campestre turístico (AltaVista) en la carretera Iquitos-Nauta (km 59), Loreto*. Tesis para optar el título profesional de Arquitecto, Facultad Arquitectura y Urbanismo, Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú.
- Oliva, M. (2017). *Gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas en el hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería, Facultad de Negocios, Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú.

- Pelayo, M. (2012). *Determinación del grado de calidad de una empresa a partir de los indicadores de gestión*. Tesis para optar el grado académico de Maestría en Calidad Industrial, Lima, Perú.
- Ramírez, B. (2018). *Análisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa*. Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial mención Productividad, Escuela de Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.
- Servat, A. (2005). *Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000*. México: Pearson educación.
- Villaruel, F.A. (2016). *Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Alimentos, Departamento de Ciencia de los Alimentos y Tecnológica Química, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.

# ANEXOS

## 1.- Cronograma

**Tabla 25** Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2019															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente Taller de Investigación	04-feb	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposición Línea de Investigación	04-feb	09-feb														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		09-feb	17-feb													
Título del proyecto de investigación.			17-feb													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			17-feb													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.				25-feb												
Elaboración de Metodología de la investigación.				25-feb												
Presentación de Proyectos de Investigación.					03-mar											
Revisión turnitin y aprobación Proyecto de Investigación					03-mar	10-mar										
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.						11-mar	X	X	07-abr							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								25-mar	07-abr							
Revisión de referencias bibliográficas, APA.										14-abr						
Presentación del informe final de investigación.											22-abr	28-abr				
Revisión turniti Informe Final												28-abr	05-may			
Revisión del Jurado y aprobación Participación Pre banca													05-may	12-may		
Elaboración de artículo científico, diapositivas, correctores													X	X		
Prebanca y sustentación del informe final.															18-may	
Cierre de Taller																26-may

**Fuente:** elaborado por Jhan Guerra



## 2.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 8,365.50, cubiertos con recursos propios.

**Tabla 26:** Presupuesto general

DESCRIPCIÓN	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COSTO UNITARIO (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
<b>ASESORAMIENTO</b>				<b>5,100.00</b>
Asesor	1			2,000.00
Taller de titulación	1			3,100.00
<b>EQUIPO</b>				<b>2,212.50</b>
Computadora	1	unidad	1.600.00	1,600.00
Impresora a color y B/N	1	unidad	450.00	450.00
Tinta para Impresora	2	cartuchos	35.00	70.00
Internet	35	horas	1.50	67.50
Memoria USB 4 gigas	1	unidad	25.00	25.00
<b>MATERIALES</b>				<b>47.00</b>
Papel bond A-4	1	millar	23.00	23.00
Lapiceros azul y rojo	3	unidad	2.00	6.00
Lápiz	1	unidad	1.00	1.00
Borrador	1	unidad	1.00	1.00
CD	1	unidad	2.00	2.00
Clips	1	caja	2.00	2.00
Engrapador	1	unidad	12.00	12.00
<b>SERVICIOS</b>				<b>134.00</b>
Fotocopias	320	hojas	0.10	32.00
Anillados	4	unidad	8.00	32.00
Empastado	1	unidad	70.00	70.00
<b>PASAJE AÉREO, ALOJAMIENTO Y MOVILIDAD</b>				<b>872.00</b>
Iquitos-Pucallpa (ida y vuelta)	2	Pasajes	300.00	<b>600.00</b>
Alojamiento	4	días	60.00	<b>240.00</b>
Movilidad al centro de exposición	4	días	8.00	<b>32.00</b>
			<b>TOTAL S/.</b>	<b>8,365.50</b>

**Fuente:** elaborado por Jhan Guerra

### 3.- Encuesta



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **ENCUESTA**

##### **Instrucciones:**

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro Resort, ciudad de Iquitos, año 2019”.

##### **Encuestado:**

(a):..... Fecha:...../...../20....

#### **A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

##### **1. ¿Cuál es la edad del microempresario?**

De 21 a 30 años ( ) De 31 a 40 años ( ) De 41 a 50 años ( ) De 51 a más ( )

##### **2. ¿Cuál es el género del microempresario?**

a) Masculino                      b) Femenino

##### **3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**

a) Estudios básicos ( )      b) Técnico ( )                      c) Universitario ( )

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**4. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?**

- a) De 1 a 2 años      b) No sabe ( )      c) No ( )

**5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

**8. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?**

- a) Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

**9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

- a) Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

**10. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?**

- a) Manual de organización y funciones ( )  
b) Es verbal, informal ( )  
c) No existe ( )

**11. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?**

- a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )

**12. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?**

- a) Liderazgo ( )  
b) Sometimiento ( )  
c) Sin supervisión ( )

- 13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**  
a) Análisis ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
- 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**  
a) Desempeño ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
- 15. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**  
a) Indicadores de gestión ( )  
b) Inventarios ( )  
c) Ninguno ( )
- 16. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
- 17. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**  
a) Eficaz ( )    b) Ineficaz ( )    c) Incipiente ( )

Iquitos, abril del 2019

#### 4.- Vistas fotográficas de la investigación

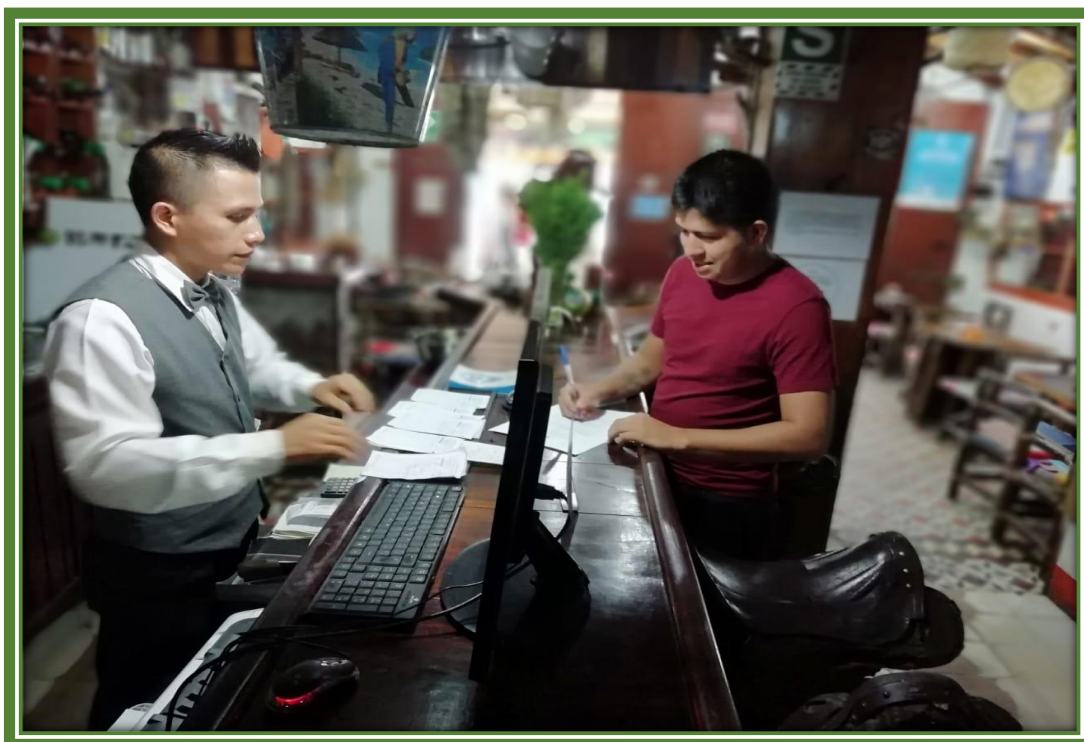
**Fotografía 1:** Amazon Zafari Camp



**Fotografía 2:** Resort “Amazon Golden Snake”



**Fotografía 3:** momento de la realización de la encuesta.



**Fotografía 4:** momento de la realización de la encuesta.

